



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

Programa de Segunda Especialización en Enfermería

**Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad
del cuidado que brinda la enfermera en sala de
operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.
2016**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Para optar el Título de Especialista en Enfermería en Centro
Quirúrgico

AUTOR

Susana Vanessa CÁRDENAS GARCÍA

ASESOR

Marisol VILLAFUERTE FERNÁNDEZ

Lima, Perú

2017



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016 [Trabajo de investigación de segunda especialidad]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Unidad de Posgrado; 2017.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
UNIDAD DE POSTGRADO



PROGRAMA DE SEGUNDA ESPECIALIZACIÓN EN ENFERMERÍA

INFORME DE CALIFICACIÓN

LICENCIADA (O) : CÁRDENAS GARCÍA SUSANA VANESSA

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016"

ESPECIALIDAD : ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO

Lima, 24 de julio de 2017

Señor Doctor
JUAN MATZUMURA KASANO
Vice Decano de Investigación y Post Grado
Facultad de Medicina Humana -UNMSM

El Comité de la especialidad de **ENFERMERÍA EN CENTRO QUIRÚRGICO**, ha examinado el Trabajo de Investigación de la referencia, el cual ha sido calificado con nota de:

16 (DIECISEIS)

Villafuerte
Marisol Villafuerte Fernández
LIC. EN ENFERMERÍA
C.E.P. 34765

LIC. MARISOL VILLAFUERTE FERNANDEZ

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA
FACULTAD DE MEDICINA
Unidad de Posgrado

Carmen Rosa Del
LIC. CARMEN ROSA DEL
Programa de Segunda Especialización
Coordinadora



Mary

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA
CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA
EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL
SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016**

*Dedico ese trabajo a Dios Todopoderoso
a quien agradezco por haberme dado vida
y salud necesarias para llegar a ser un
instrumento de su obra en el cuidado al
prójimo.*

*A mi madre Consuelo, quien se ha
preocupado y velado por mí
inagotablemente y cuyo ejemplo
marcó el destino de mi vida, lo que
yo quería ser, donde yo quería
llegar. TE AMO MAMI, SOLO POR
TI.*

*A mi hermana Connie, quien
siempre tuvo palabras de de
aliento para mí en los momentos
más críticos durante toda mi vida
y a pesar de su juventud es una
mujer admirable, TE QUIERO
MUCHO, HERMANITA.*

A mi familia por ser mi apoyo incondicional, celebrar mis logros y estar ahí en todo momento, ya que de esa manera me ayudaron a salir a delante, LOS QUIERO MUCHO.

A todo el personal de Enfermería del Servicio de Sala de Operaciones y personal administrativo del Hospital San Juan de Lurigancho, por las facilidades y apoyo en la recolección de datos para la elaboración del presente estudio.

A mi asesora Lic. Marisol Villafuerte Fernández, por su apoyo, orientación e incentivo en mi investigación.

ÍNDICE

| | Pág. |
|-------------------|------|
| LISTA DE GRÁFICOS | vii |
| RESUMEN | viii |
| PRESENTACION | 1 |

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

| | |
|-------------------------------------|---|
| 1.1. Situación problemática | 3 |
| 1.2. Formulación del Problema | 3 |
| 1.3. Justificación..... | 6 |
| 1.4. Objetivos | 7 |
| 1.4.1.Objetivo general:..... | 7 |
| 1.4.2.Objetivos específicos: | 7 |

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

| | |
|---|----|
| 2.1. Antecedentes | 8 |
| 2.2. Bases Teóricas..... | 15 |
| 2.3. Definición operacional de términos | 31 |

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

| | |
|---|----|
| 3.1. Tipo y diseño de la investigación..... | 32 |
| 3.2. Lugar de estudio..... | 32 |
| 3.3. Población de estudio | 34 |
| 3.4. Unidad de análisis | 34 |

| | |
|---|----|
| 3.5. Muestra y muestreo..... | 34 |
| 3.6. Criterios de selección | 34 |
| 3.6.1.Criterios de Inclusión: | 34 |
| 3.6.2.Criterios de Exclusión: | 35 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 35 |
| 3.8. Procedimientos para el análisis e interpretación de la información ... | 36 |

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

| | |
|-----------------------|----|
| 4.1. Resultados | 38 |
| 4.2. Discusión..... | 46 |

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---------------------------|----|
| 5.1. Conclusiones..... | 54 |
| 5.2. Recomendaciones..... | 56 |
| 5.3. Limitaciones..... | 56 |

| | |
|-------------------------------|----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFIA..... | 57 |
|-------------------------------|----|

| | |
|-------------------|----|
| BIBLIOGRÁFIA..... | 60 |
|-------------------|----|

| | |
|-------------|----|
| ANEXOS..... | 63 |
|-------------|----|

LISTA DE GRÁFICOS

| GRÁFICO N° | Pág. |
|--|------|
| 1. Nivel de Satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú. 2016 | 50 |
| 2. Nivel de Satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión humana por ítems en el servicio de Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú. 2016. | 52 |
| 3. Nivel de Satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión oportuna por ítems en el servicio de Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú. 2016. | 53 |
| 4. Nivel de Satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión continua por ítems en el servicio de Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú. 2016. | 55 |
| 5. Nivel de Satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión segura por ítems en el servicio de Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho, Lima-Perú. 2016. | 56 |

RESUMEN

AUTOR: SUSANA VANESSA CÁRDENAS GARCÍA

ASESOR: MARISOL VILLAFUERTE FERNÁNDEZ

El objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016. **Material y Método.** El estudio es de nivel aplicativo, tipo cuantitativo, método descriptivo simple de corte transversal. La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporciones para poblaciones finitas conformada por 40 pacientes. La técnica fue la entrevista, y el instrumento un formulario tipo escala de Lickert modificado de autoría de Norma Edith Atencio Gonzales en el año 2013, el cual fue aplicado a los usuarios previo consentimiento informado.

Resultados. Del 100% (40), 57% (23) fueron medianamente satisfechos, 25% (10) satisfechos y 18% (7) insatisfechos. En la dimensión humana 60% (24) medianamente satisfechos, 25% (10) insatisfechos y 15% (6) satisfechos; en la dimensión oportuna 57% (23) medianamente satisfechos, 23% (9) satisfechos y 20% (8) insatisfechos, en la dimensión continua 62% (25) medianamente satisfechos, 20% (8) insatisfechos y 18% (7) satisfechos; en la dimensión segura 65% (26) medianamente satisfechos, 18% (8) satisfechos y 17% (7) insatisfechos.

Conclusiones. El nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en su mayoría es medianamente satisfecho a satisfecho referido a que la enfermera no le explica para qué sirven los medicamentos durante su administración y que no acude de inmediato cuando el usuario siente molestias como dolor o náuseas, el usuario considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano, no le orienta sobre la continuidad de sus cuidados durante su

estancia hospitalaria y no cuida de su intimidad al momento de realizar sus cuidados; un porcentaje menor se muestra satisfecho ya que la enfermera le controla las funciones vitales, utiliza los barandales de la camilla en el traslado al quirófano, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden, verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos y utiliza un lenguaje comprensible; y un mínimo porcentaje significativo se muestra insatisfecho ya que la enfermera no se presenta ante el usuario, no le orienta sobre los procedimientos que debe realizarse antes de ingresar al quirófano y no le explica sobre el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción del usuario. Calidad del cuidado de enfermería. Sala de Operaciones.

SUMMARY

AUTHOR: SUSANA VANESSA CÁRDENAS GARCÍA

ADVISORY: MARISOL VILLAFUERTE FERNÁNDEZ

The objective was to determine the level of satisfaction of the users about the quality of nursing care at the surgical room of the Hospital San Juan de Lurigancho, 2016. Method and material. The method used in this study was simple descriptive cross-sectional method, application level, quantitative. The sample was gotten by sampling probability of proportions for finite population made by 40 users. The technique was the interview, and the instrument was made by Norma Edith Atencio Gonzales in 2013 which is a Likert scale modified instrument, it was applied prior informed consent.

Results. From 100% (40), 57% (23) were moderately satisfied, 25% (10) satisfied and 18% (10) dissatisfied. About human dimension, 60% (24) were moderately satisfied, 25% (10) dissatisfied and 15% (6) satisfied; about timely dimension 62% (25) were moderately satisfied, 23% (9) satisfied and 20% (8) satisfied; about continuous dimension 62% (25) were moderately satisfied, 20% (8) dissatisfied and 18% (7) satisfied; about safe dimension 65% (26) were moderately satisfied, 18% (8) satisfied and 17% (7) dissatisfied.

Conclusion. The user's level of satisfaction about the quality of nurses care is mostly moderately satisfied to satisfied because of the fact that the nurses of the surgical room do not explain to the user for what the medicines are used when they are administrated to them and they do not go to help them when they need nurses the most for example when they have vomiting sense or they feel pain, most of the times the user considers that the nurse usually abandons him before he enters to the surgical room, do not educate the users about their self care while they are at the hospital and that nurses do not take care about user's intimacy when they are with them. Less

percentage of users said that they were satisfied because nurses always check their vital signs, up the rails of the stretchers when the users are using them while going to the surgical room, check the clinical history for being sure that everything is okay, check that the biomedical machines are working fine and use an understandable language for talking to them. Finally, a few users said that they were dissatisfied because the nurses do not introduce themselves to them, do not tell them what to do before going to the surgical room and do not explain them what kind of surgery surgeons are going to perform.

KEY WORDS: Hospital user's satisfaction. Quality of nursing care. Surgical Room.

PRESENTACION

El avance científico y tecnológico, la globalización, y el cambio climatológico han producido serias modificaciones en el comportamiento de la sociedad y de las necesidades de las personas, donde la población se encuentra vulnerable a adquirir diversas enfermedades debido a las modificaciones biológicas, psicológicas y sociales consecuencia de los cambios orgánicos y funcionales. Viendo esta problemática se ha visto la necesidad del cuidado de la enfermera con calidad y calidez desde el primer momento que se da la relación Enfermero-Paciente, que es base principal para desarrollar una interacción afectiva, con equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad, buena comunicación y elaboración de diagnósticos precisos, cubriendo las necesidades biopsicosociales y espirituales del paciente.

La enfermera quirúrgica desde una perspectiva holística toma en consideración todas las dimensiones del individuo y su entorno, teniendo en cuenta las necesidades fisiológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales del ser humano tratando de buscar la satisfacción de estas necesidades y ayudarle en el logro de su bienestar, en un momento tan trascendental como es someterse a una intervención quirúrgica.

La satisfacción del paciente o usuario, se consigue cuando el usuario descubre que el servicio prestado se ajusta a lo que espera o le proporciona algo que supera sus expectativas. Por lo tanto, medir la satisfacción del paciente se ha convertido en un medio de valorar la calidad del cuidado de enfermería, por ello esta verificación debe ser válida y confiable.

El presente estudio titulado “Nivel de satisfacción del usuario acerca del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016”. Tiene como objetivo determinar el nivel de

satisfacción del usuario acerca del cuidado que brinda la enfermera en Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016. Con el propósito de proporcionar información actualizada, a las autoridades del Hospital San Juan de Lurigancho, que sirva de referencia para innovar estrategias dirigidas a mejorar la calidad de atención del paciente enmarcados en el cuidado humano, oportuno, continuo y seguro logrando así la calidad del servicio como también brindar atención individualizada y/o colectiva donde se afiancen las dificultades, que los pacientes expresan al ser interrogados.

El estudio consta de; Capítulo I. Planteamiento del problema en el cual se expone la situación problemática, formulación del problema, justificación y objetivos. Capítulo II. Marco teórico; que incluye antecedentes, bases teóricas y definición operacional de términos. Capítulo III. Hipótesis y variables; en el que se exponen las hipótesis del estudio y la operacionalización de las variables. Capítulo IV. Metodología; que hace referencia al tipo y diseño de la investigación, lugar de estudio, población de estudio, unidad de análisis, muestra y muestreo, criterios de selección, técnicas e instrumentos de recolección de datos. Capítulo V. Aspectos Administrativos; que expone el presupuesto, cronograma de actividades y los recursos disponibles para realizar el estudio. Capítulo VI. Referencias bibliográficas usando el estilo APA sixth y finalmente los ANEXOS.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

El nivel y la calidad de atención en los servicios de salud es responsabilidad del equipo multidisciplinario que labora en un hospital, en tal sentido, la enfermera cobra particular importancia por ser miembro participativo del equipo de salud y estar en contacto el mayor tiempo con el usuario. De ahí que una comunicación de calidad y efectiva es necesario para lograr la satisfacción biopsicosocial – espiritual de los usuarios.

La atención que brinda el profesional de enfermería al usuario durante su estancia en centro quirúrgico desde su ingreso a sala de operaciones hasta su traslado a una unidad de hospitalización representa un desafío, por lo que la calidad del cuidado de enfermería debe ser humana, oportuna, continua y segura siendo importante darle un adecuado recibimiento al centro quirúrgico, presentarse por su nombre, revisar la historia clínica y que esta cuente con toda la información necesaria antes del acto quirúrgico del paciente, trasladarlo adecuadamente al quirófano y colocarlo adecuadamente en la cama operatoria dentro del pre operatorio inmediato y posteriormente dejarlo cómodo y listo para que inicie su recuperación post anestésica para que en esta unidad lo valoren las funciones vitales, se

comunique al paciente todo procedimiento que se le vaya a realizar hasta su traslado a hospitalización.

La calidad de atención es un compromiso, que requiere recurrir a todos los elementos existentes para alcanzarla. Respecto a la misma, existe la percepción de que hoy los pacientes están buscando profesionales que actúen en forma humana deseando para ello enfermeras que no sólo resuelvan sus problemas de salud, sino que los escuchen y comprendan el estado actual en el que se encuentra porque no solo su salud física se ve afectada sino también su entorno afectivo.

Es así que, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad como "el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso" ⁽¹⁾

Según los datos estadísticos brindados por el servicio de Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho en el último trimestre de octubre a diciembre del año 2016 se han realizado más de mil cirugías tanto programadas como de emergencia de las diferentes especialidades que maneja el hospital y dentro de ellas las especialidades de cirugía general, traumatología y de obstetricia son las más destacadas; cirugías en las que los pacientes merecen una atención de calidad y calidez que les permita sobrellevar su estado de salud. ⁽²⁾

Es por ello que la enfermera en centro quirúrgico es el profesional que comprende la problemática de salud enfermedad del paciente quirúrgico, valora al paciente de una forma holística, planifica y ejecuta sus cuidados

con calidad y calidez y con ello debe lograr un nivel de satisfacción alto en el usuario.

Durante el trabajo diario en Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho se observa que la enfermera solo se acerca al paciente para verificar la historia clínica, consentimientos informados firmados, procedimiento que se le realizará, aplicación de la lista de chequeo de cirugía segura y pedido de medicinas e insumos en la farmacia. Al interactuar con los usuarios refirieron “ellas paran apuradas”, “no me explican la cirugía y tengo dudas”, “tengo miedo y siento escalofríos antes de que me operen”, “solo me hacen preguntas de mi cirugía y no me preguntan cómo me siento”, “no me dicen nada cuando termina la cirugía”.

Es por eso que se tuvo la necesidad de conocer cuál es la satisfacción por la calidad de atención brindada por la enfermera, siendo importante para la evaluación y mejoramiento de la atención de salud. Se debe considerar que la calidad no es un proceso positivo vertical, sino más bien un proceso dinámico ininterrumpido y exhaustivo, de identificación permanente de fallas en las actividades diarias y procedimientos. Dicho proceso debe ser periódicamente revisado, actualizado y difundido con la participación del personal. La enfermera debe estar comprometida con su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del usuario.

1.2. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016?

1.3. Justificación

El estudio es importante para la investigadora porque va a servir como aporte e información sobre el nivel de satisfacción que es un indicador importante para determinar la calidad de atención, y por lo tanto base fundamental para replantear aspectos en la mayor satisfacción de las pacientes y rectificando aquellos en los que se detecten deficiencias; y que la enfermera debe estar comprometida en su labor como profesional actuando en forma responsable y dedicada para garantizar la plena satisfacción del paciente.

En este sentido se podrá definir que la atención que brinda la enfermera no debe limitarse a cumplir una serie de órdenes relacionadas con el tratamiento que el paciente recibe, normas, reglamentos, sino que la prioridad deberá estar enfocada hacia el logro de la satisfacción óptima de todos los problemas reales y/o potenciales manifestados y evidenciados por los pacientes.

El estudio tiene como propósito proporcionar a las autoridades del Departamento de Enfermería y coordinación de Enfermería del servicio de sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho datos que permitirán mejoras y generar cambios en la labor profesional enfocando la atención de enfermería hacia la completa satisfacción de las usuarias teniendo en cuenta sus expectativas, necesidades y percepciones, identificando las posibles deficiencias de la atención de enfermería percibidas por las pacientes en el postoperatorio. Asimismo servirá como referencia bibliográfica para la realización de futuros trabajos sobre el tema, ya que en la actualidad no se encuentra una investigación similar en el Hospital San Juan de Lurigancho.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016

1.4.2. Objetivos específicos:

- a. Identificar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que le brinda la enfermera en la dimensión humana en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.
- b. Identificar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que le brinda la enfermera en la dimensión oportuna en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.
- c. Identificar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que le brinda la enfermera en la dimensión continua en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.
- d. Identificar el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que le brinda la enfermera en la dimensión segura en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Luego de haber realizado la revisión de antecedentes se ha encontrado algunos relacionados al presente estudio. Así tenemos que a nivel **INTERNACIONAL** es el que sigue:

DE LOS RIOS CASTILLO J. Y COL., en el año 2004, en la Universidad de Antioquía Medellín Colombia, realizaron un trabajo de investigación para la revista “Investigación y Educación en Enfermería” titulado **“Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128- 137”**. El objetivo general fue recoger los aportes más relevantes sobre el tema de la satisfacción del paciente desde una perspectiva histórica de su concepto, definiendo esté y abogando por criterios más rigurosos, científicamente probados y sustentados en la investigación. Se trata de un estudio cualitativo tipo histórico. La técnica de recolección de datos fue la recolección de fuentes bibliográficas. Dentro de las conclusiones más importante tenemos:

“Adicionalmente debe tenerse en cuenta que la satisfacción del paciente es un indicador consistente y suficiente para la

evaluación de la calidad de los servicios de salud, que aportará información valiosa acerca de cómo es vivido por el paciente el encuentro con los diferentes servicios que conforman el hospital, el centro de salud, la consulta externa, etc. Ergo, debe considerarse como un indicador necesario y deseable en la atención a la salud, y su contribución es esencial para la retroalimentación del sector salud de nuestro país, al aportar datos sobre la aceptación individual y colectiva de los servicios que brinde.”⁽³⁾

ALVAREZ DE LA ROSA A. Y COL., en el año 2012, en la Universidad de Antioquía Medellín Colombia, realizaron un trabajo de investigación en el Instituto de Cardiología “Ignacio Chávez” de México titulado **“Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería”**. El objetivo general fue comparar el grado de satisfacción de los pacientes con la atención de enfermería de acuerdo al género y su asociación con los datos socio demográficos. Se trata de un estudio cuantitativo, comparativo, correlacional, prospectivo y transversal cuya población estuvo conformada por 286 pacientes escogidos de manera aleatoria simple tomada del censo diario de los servicios de hospitalización; incluyó pacientes adultos, todos alerta en sus tres esferas y que desearon participar voluntariamente en el estudio. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario SERVQUAL con una escala de respuesta tipo Likert, dando un valor mínimo de 1 y máximo de 7. Dentro de las conclusiones más importante tenemos:

“La mayoría de los pacientes están satisfechos independientemente de su género, edad o nivel académico; sin embargo, se requiere mantener una atención con calidad y calidez.”⁽⁴⁾

Mientras que los antecedentes de estudio relacionados al presente estudio, hallados a **NIVEL NACIONAL** pertenecen a:

VILLAJUAN REYES E., en el año 2010, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, desarrolló un trabajo de investigación para graduarse de enfermera especialista en Centro Quirúrgico titulado **“Nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero que recibe en el servicio de cirugía de día en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen 2010”**. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero que recibe en el servicio de Cirugía de Día del HNGAI 2010”. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal cuya población estuvo constituida por todos los pacientes que asistieron al Servicio de Cirugía de Día durante su horario de atención en un tiempo determinado. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento cuestionario tipo formulario. Dentro de las conclusiones más importante tenemos:

“La mayoría de los pacientes presentan un nivel de satisfacción alto (60.7%), con tendencia a medio (29.3%), referido a que la enfermera cuido de ellos en todo momento desde su ingreso hasta su alta, cuido su intimidad, lo oriento sobre sus cuidados en el hogar; mientras que un mínimo porcentaje, bajo (10%) dado que la enfermera no se presentó con su nombre y no explico los procedimientos al paciente.”⁽⁵⁾

CASTILLEJO NIEVES A., en el año 2010, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizó un trabajo de investigación para graduarse de enfermera especialista en Centro quirúrgico titulado **“Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de Enfermería en Centro Quirúrgico en el Hospital de Apoyo “Victor Ramos Guardia” ”**. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo

sobre la calidad de atención de enfermería en centro quirúrgico en el Hospital de Apoyo “Víctor Ramos Guardia”. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal cuya población estuvo constituida por los pacientes que fueron intervenidos quirúrgicamente en el Servicio de Sala de Operaciones mayores de 18 años y que aceptaron voluntariamente participar en el estudio. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento un cuestionario. Dentro de las conclusiones más importante tenemos:

“La mayoría de los usuarios externos tienen una opinión de satisfacción baja con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario externo, relacionado a que el usuario manifiesta que la enfermera no le brinda educación sobre los cuidados que debe tener frente a su recuperación, no se identifica como la profesional que lo va a atender, no le explica cómo es sala de operaciones, no le mostraron interés frente a sus temores y preocupaciones, no le mostraron interés frente al medicamento que le administraban, no le llamaron por su nombre, etc.

“Podemos decir que la opinión de los usuarios en cuanto a las dimensiones humana y técnica es de satisfacción baja”

“Se concluye que la opinión de la mayoría de los usuarios en relación a la calidad de atención de la enfermera en la dimensión del entorno presentan una opinión de satisfacción alta y media. Cuyos aspectos hacen referencia a que la enfermera muestra preocupación ante la limpieza del ambiente de la unidad, cuidado en la privacidad, seguridad en las camillas, etc.”⁽⁶⁾

GONZÁLES GARCÍA A., en el año 2013, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, desarrolló un trabajo de investigación para graduarse de enfermera especialista en Centro Quirúrgico titulado **“Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía de adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2010”**. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía de adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2010”. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal cuya población estuvo constituida por pacientes adultos hospitalizados. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento una escala modificada tipo Lickert, considerando el consentimiento informado. Dentro de las conclusiones más importante tenemos:

“La mayoría de los pacientes tienen nivel de satisfacción medio referido a que la enfermera brinda educación sobre los cuidados que debe tener frente a su enfermedad, demora al llamado por dolor y en algunas ocasiones se muestra indiferente, lo llama por su nombre, lo saluda y se despide al retirarse, en algunas ocasiones respeta su privacidad en los procedimientos, muestra despreocupación por la limpieza de su ambiente. En la dimensión humana el nivel de satisfacción es medio ya que le desagrada que no lo orienten sobre su enfermedad y sus cuidados; en la dimensión oportuna la mayoría es medio, referido a que la enfermera no le brinda un cuidado oportuno, seguro y eficaz; en la dimensión segura es medio ya que le molesta que la enfermera no respete su privacidad y continua tiene un nivel bajo referido a que no atiende a todos los pacientes con la misma dedicación y cuidado.”⁽⁷⁾

ATENCIO GONZALES E., en el año 2013, en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, realizó un trabajo de investigación para graduarse de Enfermera especialista en Centro Quirúrgico titulado **“Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC – Huancayo 2013”**. El objetivo general fue determinar el nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC – Huancayo 2013. Se trata de un estudio descriptivo de corte transversal cuya población estuvo conformada por 140 pacientes adultos que son ingresados al servicio de Centro Quirúrgico. La técnica de recolección de datos fue la entrevista y el instrumento fue un cuestionario. Dentro de las conclusiones más importante tenemos:

“El nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico es medianamente satisfecho a insatisfecho...”

“En cuanto al nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión humana la mayoría manifiesta que es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que refieren que la enfermera se acerca con un gesto amable al ingresar al quirófano, sienten que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional, no se presenta ante el paciente y no le saluda por su nombre, y un mínimo porcentaje significativo está satisfecho porque sienten que la enfermera trata a todos por igual y se presenta ante él.”

“Respecto al nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión oportuna la mayoría manifiesta que es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que la enfermera explica para qué sirven los medicamentos,

sienten que al salir del quirófano la enfermera se muestra atenta; no le explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar y no le orienta sobre los procedimientos que debe realizarse antes de ingresar al quirófano; seguido de un porcentaje significativo que expresa que están satisfechos ya que sienten que la enfermera estuvo a su lado antes de ingresar y al salir del quirófano y se muestra atenta.”

“Sobre el nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión continua la mayoría expresa que es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que la enfermera le orienta sobre los cuidados en el hogar, sienten que la enfermera cuida su intimidad, la enfermera no le orienta sobre la anestesia que se le va a aplicar y los efectos de esta y no acude de inmediato cuando siente alguna molestia; y un mínimo porcentaje significativo expresa que está satisfecho ya que sienten que la enfermera cuida su intimidad y le orienta sobre los cuidados en el hogar”.

“En cuanto al nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en la dimensión segura la mayoría manifiesta que es medianamente satisfecho a insatisfecho referido a que la enfermera les brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado, sienten que la enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos, consideran que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano; y un mínimo porcentaje están satisfechos porque la enfermera revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden y utiliza los barandales de la camilla al trasladar al quirófano.”⁽⁸⁾

2.2. Bases Teóricas

ASPECTOS TEÓRICOS CONCEPTUALES SOBRE SATISFACCIÓN

El concepto "satisfacción del usuario" adquiere un notable relieve en el ámbito de la medicina en los años 80, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad de la medicina, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.⁽⁸⁾

En la definición propuesta por Poll y Boekhorst, observamos que se trata de una medida por medio de la cual se quiere valorar si una biblioteca cumple su meta principal, esto es, si ofrece servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con este planteamiento se pone de manifiesto que se juzga en términos de efectividad, para medir hasta qué punto un servicio está cumpliendo esta meta desde la perspectiva del usuario.

Interesante es también la definición que nos aportan, Georges D'Elia y Sandra Walsh en la que se constata la presencia, ciertamente novedosa, de cuatro elementos: el primero, las necesidades, consideradas como aquello que un individuo debería tener; el segundo, el deseo, aquello que el individuo quisiera tener; el tercero, la demanda efectuada y por último, la utilización.

Otros autores indican que es mejor emplear como indicador de satisfacción de usuarios, la utilización efectiva de los servicios, con lo que se otorga a los

usuarios un papel activo en el proceso de transferencia de la información al considerarlo como un coproductor del servicio y de la calidad del mismo. ⁽⁸⁾

SATISFACCIÓN DEL PACIENTE QUIRÚRGICO

La satisfacción del paciente está en relación directa con la satisfacción de sus necesidades y deseos a través de los servicios de salud brindados, el precio, los proveedores, la mezcla promocional, las personas, la evidencia física, el ambiente donde se brinda el servicio y los procesos. Cuando no se logra la satisfacción de las necesidades o deseos de los pacientes se generan niveles de insatisfacción con el servicio de salud en específico o con la oferta de salud en general. Al ser el nivel de la satisfacción del paciente cambiante en el tiempo evolucionando positiva o negativamente por las influencias que recibe del entorno a niveles de satisfacción cada vez más exigentes, demanda que los mercadólogos y los ejecutivos de las instituciones de salud tengan que conocer el nivel preciso de calidad de la experiencia en el que se están enfocando.

Visto de otro enfoque cercano, este es un proceso de recolección de información relevante sobre la atención integral que recibe el adulto y sirve como punto de partida para la implementación de la atención que brinda la enfermera sobre la base de sus cuidados. Al decir integral, se entiende que debe obtenerse información sobre la satisfacción del cliente en la restauración de sus capacidades funcionales, el estilo de vida, los valores y creencias respecto a la salud, la familia y comunidad, que por diferentes circunstancias estuvieron alterados.

Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado, calidad de los cuidados que depende de muchos factores, como; la actitud del propio enfermero, el ambiente donde se desarrolla la actividad y la manera como el usuario reciba los cuidados. Medir la satisfacción del cliente constituye un elemento

importante, que permite evaluar el nivel de calidad y calidez en el actuar de la Enfermera. A través de la identificación del cliente por su nombre, para fomentar un ambiente de confianza de esta manera satisfacer las necesidades y expectativas que cada cliente tiene. Las necesidades corresponden aquellas que sin lugar a duda, el cliente espera ver satisfechas, es difícil que el cliente sienta la necesidad de algo que no entra dentro de su marco de referencia; esta es la razón por la que él siempre le formula sus propios términos.

Existen diferentes niveles de necesidades cuya satisfacción genera diferente impacto. La satisfacción de una necesidad considerada estratégica por el cliente induce mayor fidelidad que si se trata de una necesidad operativa común. Las expectativas son subjetivas y cambiantes que las necesidades, aunque el cliente no las hace explícitas, su satisfacción determina en gran medida la preocupación por el cliente de la calidad y calidez en la atención. Es precisamente la existencia de expectativas, lo que hace que cada cliente sea distinto a los demás.

Hay que partir de la convicción de que el cliente, como ser humano que es, raramente está del todo satisfecho, lo cual ha de constituir un constante reto de superación permanente para el proveedor de la atención o los cuidados. Es conveniente no olvidar que el producto o servicio que el cliente obtiene no suele ser más que una medio para satisfacer su auténtica necesidad. Las necesidades objetivas e implícitas se satisfacen con un desempeño profesional que frecuentemente no es presenciado por el cliente; en muchos casos no es capaz de juzgar esta calidad interna, calidad del producto o del servicio, por lo limitado de sus conocimientos técnicos, interviniendo entonces el nivel de instrucción de cada usuario. Las expectativas requieren el concurso de habilidades eficaces y actitudes positivas por parte del personal en contacto con el cliente. El cliente se forma siempre una opinión sobre la atención que recibe.

GENERALIDADES SOBRE LA CALIDAD

En un sentido etimológico el concepto de calidad proviene del latín *qualitis* que significa el conjunto de cualidades que constituyen la manera de ser de una persona o cosa y es sinónimo de cualidad, clase, aptitud, excelencia, categoría, nobleza, superioridad entre otras muchas acepciones.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad como "el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos yatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso". ⁽¹⁾

Avedis Donabedian propuso en 1980 una definición de calidad asistencial que ha llegado a ser clásica y que formulaba de la siguiente manera: "Calidad de la atención es aquella que se espera que pueda proporcionar al usuario el máximo y más completo bienestar después de valorar el balance de ganancias y pérdidas que pueden acompañar el proceso en todas sus partes". ⁽¹⁾

Años más tarde, concretamente en 1989, la International Organization for Standardization (ISO) definió que: "Calidad es el grado en que las características de un producto o servicio cumplen los objetivos para los que fue creado" (2). Esta definición que gozó desde el inicio de una amplia aceptación, transmite dos conceptos fundamentales. El primero de ellos es que la calidad de la asistencia puede medirse y de otro lado que la calidad es el grado de cumplimiento de un objetivo y por tanto depende de cómo se define éste. Efectivamente, el concepto de calidad varía en función de quién lo utiliza y en consecuencia la idea de calidad será distinta cuando la aplica la administración, la gerencia del centro, que cuando el término es aplicado por los profesionales y aún por los usuarios. Sin embargo, es evidente que

estas tres ideas distintas de la calidad se entrelazan y se encuentran en una zona común. ⁽¹⁾

En 1991 la Organización Mundial de la Salud (OMS) afirmaba que: "Una atención sanitaria de alta calidad es la que identifica las necesidades de salud (educativas, preventivas, curativas y de mantenimiento) de los individuos o de la población, de una forma total y precisa y destina los recursos (humanos y otros), de forma oportuna y tan efectiva como el estado actual del conocimiento lo permite". ⁽¹⁾

Evans, en el año 2000 hace referencia a que la calidad queda determinada por la perspectiva del paciente y en función al nivel de satisfacción alcanzado por él. Es por ello que la gestión de la calidad afecta a la totalidad de la institución que debe estar enfocada en superar siempre las expectativas de los pacientes. ⁽²⁾

Es así que por un lado tenemos las expectativas que trae el paciente y por el otro lado el nivel de servicio que recibe. Es decir la calidad del servicio o la satisfacción del paciente es igual a las expectativas menos las percepciones del paciente, factores ambos subjetivos y susceptibles de ser influenciados por la actuación de la institución de salud y el marketing. ⁽²⁾

Según la Universidad de Harvard, la calidad es "la provisión de servicios accesibles y equitativos ofrecidos por un nivel profesional óptimo, y teniendo en cuenta los recursos disponibles y que logra la satisfacción del usuario". ⁽²⁾

La calidad constituye uno de los factores clave de éxito más importante en la gestión del marketing, ya que permite alcanzar niveles altos de satisfacción y contribuyen al mejoramiento de los resultados económicos. Asimismo, la calidad es el nivel de excelencia que la institución ha escogido alcanzar para

satisfacer a su paciente clave. Representa al mismo tiempo, la medida en que se logra dicha calidad. ⁽²⁾

DIMENSIONES DE LA CALIDAD

Dentro de las dimensiones de la calidad a estudiar se encuentran las siguientes:

Humana: Maimonides afirmó; El bienestar del alma solo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo. Hay un papel fundamental que debe cumplir el personal de salud, el del conocimiento del paciente, de sus aspectos biológicos, familiares, psicosociales, espirituales y el de acompañamiento, apoyo y soporte del paciente enfermo y su familia, sin olvidársenos que están sufriendo física, moral y psicológicamente y por lo tanto esperan un trato cordial, comprensivo, solidario, compasivo y respetuoso del sufrimiento que lo hagan sentir que se encuentra entre amigos preocupados por el bienestar y que no se sienta como un objeto de un negocio, un capital económico al que hay que exprimir y sacarle mayor provecho. ⁽³⁾

Oportuna: Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades, por ejemplo brindar el tratamiento establecido, realizar los procedimientos en la fecha y hora indicada, dar oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de acciones educativas en prevención de riesgos en su salud del paciente, involucrando a éste, a su familia y a su sociedad.

Continua: Está dado por una atención sin interrupción y en forma permanente, según las necesidades del paciente, con la ayuda del equipo de profesionales de salud, donde se brindarán educación al paciente sobre la

naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que está sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría.

Segura: Está orientado a la atención sin riesgo para el paciente, por ejemplo, en relación con las dosis administradas en el tratamiento. Las orientaciones al paciente respecto a sus medicamentos y procedimientos indicados, el hecho de evitar caídas, prevenir formaciones de úlceras por presión, etc. La labor principal de la enfermera consiste en brindar educación y asegurar su comprensión, para prevenir riesgos después de haber sido dado de alta.

El objetivo de los servicios de salud, de acuerdo a las necesidades del individuo y de su entorno humano, deseos y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de éste; en términos populares ponernos en los zapatos del otro y buscar satisfacer sus necesidades y expectativas, pero además, debemos pensar en satisfacer también las necesidades y expectativas de los familiares del paciente y de su entorno social y laboral que se convierten en parte fundamental de la relación enfermera – paciente o institución – paciente. El sistema de atención de salud debe hacer honor al paciente como individuo, respetando sus decisiones, cultura, contexto social y familiar y su estructura de preferencias y necesidades específicas, teniendo como pilares fundamentales en la atención, la individualidad, la información, respeto por la intimidad del paciente, sus valores culturales, valores sociales que hacen a cada paciente un ser único y variable que se comportara diferente de acuerdo a las condiciones fisiológicas, emocionales y del entorno concomitantes con su proceso salud – enfermedad, lo cual lo lleva a tener necesidades y expectativas diferentes la momento de acudir a los servicios de salud.

CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD

Pese a no contarse en el país con estudios de evaluación de la calidad de atención suficientemente integrales y rigurosos, a la luz de resultados parciales del proceso de 16 autoevaluación de la atención materno-perinatal y en menor grado de otros tipos de atenciones, es posible colegir que, no obstante los esfuerzos desplegados por el Ministerio de Salud y las demás organizaciones proveedoras de salud, el nivel de calidad dista mucho de ser satisfactorio. Complementariamente, la población percibe baja calidad en la atención que recibe según se concluye de los estudios realizados 17 anualmente por la Universidad de Lima donde se aprecia no sólo un bajo nivel en la percepción de calidad, sino también una tendencia a seguir descendiendo, tanto para los hospitales del MINSA, como para los de EsSalud.

Esta inadecuada situación puede encontrar una explicación en el bajo nivel de desarrollo de la calidad, producto a su vez de la insuficiente voluntad política puesta por la Autoridad Sanitaria para lograr este desarrollo. Esta situación se evidencia en los resultados de la medición de las Funciones Esenciales de la Salud Pública en el Perú realizada el 2006 donde la novena función esencial (FESP 9) que atañe al desarrollo de calidad no alcanza siquiera el promedio del conjunto. ⁽⁴⁾

El desarrollo y fortalecimiento de los servicios de salud bajo la estrategia de la calidad, parte por reconocer que la prestación del servicio constituye la experiencia objetiva y tangible que pone en contacto directo a proveedores y usuarios en la realización de los procesos de atención.

El enfoque de calidad como estrategia de desarrollo y mejoramiento de los servicios busca fortalecer justamente en este conjunto de servicios que conforman los procesos de atención donde se manifiestan unidades

indisolublemente las dimensiones técnicas, interpersonales y ambientales de la calidad. En estos servicios se expresa el desempeño eficaz, ético y humano de los diversos proveedores, el adecuado diseño de los procesos y la dotación de tecnología y demás recursos necesarios para la atención. ⁽⁴⁾

En la asistencia sanitaria la calidad se determina en gran medida por los servicios de cuidado que proporciona el personal de enfermería, dado que éste mantiene el vínculo más estrecho con los pacientes y la comunidad, ya que interactúa con todos los subsistemas de las unidades de atención. Por ello adquiere gran importancia su integración a la cultura de calidad si se desean alcanzar los objetivos propuestos. ⁽⁵⁾

CUIDADO DE CALIDAD EN ENFERMERÍA

El Cuidado de calidad enfermería es un concepto complejo que comprende la asistencia acorde con el avance de la ciencia, a fin de implantar cuidados que satisfagan las necesidades de cada uno de los pacientes y para asegurar su continuidad. ⁽⁵⁾

Los principales componentes del cuidado en la atención de enfermería que hacen posible alcanzar dichos objetivos son: carácter tangible, fiabilidad, rapidez, competencia, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, oportunidad, comunicación y conocimiento de la situación del paciente. ⁽⁵⁾

La Comisión Interinstitucional de Enfermería de México define la calidad de los servicios de enfermería como “la atención oportuna, personalizada, humanizada, continua y eficiente que brinda el profesional de enfermería, de acuerdo con estándares definidos para una práctica competente y responsable, con el propósito de lograr la satisfacción del usuario y del prestador de servicios”, lo cual requiere de una planeación óptima, para que el cuidado sea efectivo y seguro. Las intervenciones seguras tienen la

capacidad de producir un impacto positivo sobre la mortalidad, morbilidad, incapacidad y complicaciones en los usuarios y determinan la garantía de la calidad del cuidado. ⁽⁵⁾

No obstante, para que dicha garantía esté implícita en las actividades de enfermería, es necesario desarrollar la denominada gestión para la calidad del cuidado, la cual se basa en una filosofía de cambio que involucra a todos los miembros del servicio mediante el establecimiento de un cuerpo teórico, misión y visión en torno al trabajo, los que han de estar fundamentados en valores que sirvan de guía para determinar cómo se deben otorgar los servicios al usuario o cliente. La gestión tiene como finalidad hacer que la organización funcione de manera paulatina y coherente con respecto a las necesidades y expectativas de sus usuarios, por medio de la mejora continua y sistemática de sus procesos, con la participación creciente de todas las personas de la organización, para ello utiliza indicadores que permiten evaluar los resultados conseguidos. Además requiere un adecuado liderazgo que fomente la responsabilidad de las tareas, para que el personal asuma como propias la misión, visión, así como los valores de la organización. ⁽⁵⁾

En el caso de un Centro Quirúrgico el profesional de enfermería la calidad de atención sobre la base de los cuidados a brindarle al usuario quirúrgico no debe ser distinta al de otros servicios, solo los cuidados cambian debido a que la problemática del paciente en sala de operaciones es distinta a pesar de ser un área crítica en comparación, por ejemplo al servicio de emergencias.

CENTRO QUIRÚRGICO

Según el Ministerio de Salud, en el año 2000 define al Centro Quirúrgico como “El Centro Quirúrgico es el conjunto de ambientes, cuya función gira alrededor de las salas de operaciones y que proporciona al equipo quirúrgico

las facilidades necesarias para efectuar procedimientos quirúrgicos en forma eficaz, eficiente y en condiciones de máxima seguridad con respecto a contaminaciones”. Cuyo objetivo general es garantizar un espacio que proporcione el mayor índice de seguridad, confort y eficiencia, que faciliten las actividades del personal médico y paramédico, que reduzca los riesgos innecesarios y que ofrezca al paciente un servicio eficiente y de alta calidad.
(6)

Dentro de sus objetivos específicos se encuentran:

- Unir recursos humanos y físicos en un espacio idóneo, seguro de circulación restringida para prestar atención a los pacientes que requieran un procedimiento quirúrgico garantizándoles que éste sea libre de gérmenes.
- Garantizar el bienestar del paciente, proporcionándole comodidad física y tecnología que le evite posteriores complicaciones.
- Lograr la integración de los espacios en forma lógica, que permita conjuntamente con el personal, equipo y mobiliario incrementar la calidad de atención y optimizar los recursos.
- Desarrollar en forma idónea el trabajo con el paciente mediante la distribución de los espacios.
- Evitar infecciones, a través de la ubicación de los espacios físicos y las circulaciones adecuadas. (6)

En la ubicación, hay que considerar las relaciones primarias y las relaciones secundarias que tiene el Centro Quirúrgico con otras Unidades La Unidad de Centro Quirúrgico debe estar ubicada anexa a la unidad del paciente crítico, (cuidados intensivos, cuidados intermedios) estrechamente vinculada con la Unidad de Emergencia, considerando que algunos pacientes que ingresan a esta Unidad tienen que ser sometidos en forma inmediata a intervenciones quirúrgicas, requiriendo por lo tanto un traslado rápido, mediante distancias reducidas y circulación exclusiva, esta conexión puede lograrse mediante la

ubicación anexa en un mismo piso o conexiones verticales directas (montacamillas).

En los hospitales, en los cuales la Unidad de Emergencia cuenta con su respectiva sala de operaciones no se considera necesaria su vinculación con esta Unidad.

Asimismo, estará estrechamente vinculada a la Central de Esterilización y en relación con la Unidad de Hospitalización.

Entre las relaciones secundarias de ubicación se consideran la relación con las unidades de apoyo al Centro Quirúrgico, tales como la Unidad de Anatomía Patológica, relación necesaria para el traslado de las piezas anatómicas; de no ser así, el vínculo será en forma mecánica mediante el sistema de correo neumático que permita agilizar el traslado de las piezas o tejidos que deben ser estudiados en el transcurso de las intervenciones quirúrgicas.

Es recomendable que exista un sistema de intercomunicación directa de las salas de operaciones con la Unidad de Anatomía Patológica.

Entre otras unidades que prestan apoyo a la Unidad de Centro Quirúrgico se consideran: Laboratorio, Banco de Sangre, Farmacia, la relación de estas unidades dependerá de la organización que el establecimiento de salud establezca para sus sistemas de comunicación, abastecimiento y traslado de insumos.

La vinculación con las Unidades de Laboratorio, Banco de Sangre y Farmacia, requiere disponer de un sistema de comunicación y traslado rápido, que permitan resolver las demandas urgentes del Centro Quirúrgico.

Para estos efectos se debe contar con sistemas de telecomunicación (teléfono, fax), y sistemas mecánicos de transporte adecuados a cada realidad que permitan solicitar insumos, enviar muestras o comunicar el resultado de los exámenes en forma rápida. ⁽⁶⁾

El Centro Quirúrgico es un área de una institución de salud donde se realizan procedimientos quirúrgicos desde la más baja hasta la más alta complejidad dependiendo del nivel de la institución de salud donde se encuentre, el tipo de usuarios a los que está destinado a brindar los servicios de salud y la capacidad resolutoria del mismo que debe contar con las características físicas anteriormente mencionadas en beneficio del paciente. Así mismo, cuenta con una dotación de personal establecida en relación a los profesionales de Enfermería liderados por un profesional que debe encontrarse altamente calificado y con conocimientos de gestión para poder realizar dicha dotación en base a las necesidades del servicio en concreto. Además debe contar con equipos biomédicos operativos y disponibles para el personal que está destinado a hacer uso de ellos mediante una educación continua con el objetivo de disminuir el tiempo quirúrgico y las complicaciones durante la cirugía en beneficio del usuario.

ROL DE LA ENFERMERA INSTRUMENTISTA EN CENTRO QUIRÚRGICO

De manera general, la enfermera especialista en Centro Quirúrgico debe cumplir con los siguientes roles:

- Actuar ética y moralmente con el mayor respeto por la vida humana.
- Maneja buenas relaciones interpersonales con los integrantes del equipo de salud.
- Pone en práctica las disposiciones legales en el cuidado del paciente quirúrgico.
- Verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos.
- Demuestra pericia en el conocimiento de diagnóstico y tratamiento en el desarrollo de procedimientos a los que será sometido el paciente.
- Dirige programas de educación continua
- Domina los aspectos biológicos que inciden en el paciente quirúrgico

- Maneja situaciones de estrés que pongan en riesgo la vida del paciente.
- Tiene una sensibilidad social especial para comprender los cambios efectivos que ocurren a nivel de la familia.
- Esta de forma permanente en un sistema de educación continua para garantizar su actualización en la especialidad.
- Es un agente docente, guía, consultora; con el personal donde labora.
- Conoce y promueve la investigación científica y social en la población humana a tratar.
- Contribuye en el logro de objetivos de la organización en la que se inserta.
- Valora el trabajo en equipo en su quehacer diario.
- Valora en su quehacer el PAE como marco para la práctica y las funciones del rol.

Es así que el rol de la enfermera en Centro quirúrgico se divide en dos:

ENFERMERA INSTRUMENTISTA I

La enfermera instrumentista es el miembro del equipo técnico quirúrgico, responsable de conservar la integridad, seguridad y eficiencia del campo estéril durante toda la operación. Los conocimientos y experiencia con las técnicas asépticas y estériles preparan a esta enfermera para que disponga de los instrumentos y suministros, y para ayudar al cirujano y ayudantes durante todas las operaciones al proporcionarles los instrumentos y suministros estériles que requieran. Esto hace necesario que la instrumentista prevea, planifique y cubra las necesidades del cirujano y demás miembros del equipo, al observar en forma constante el campo estéril. Se requiere destreza manual y resistencia física. El temperamento estable y la capacidad para trabajar bajo presión también son características deseables de la enfermera instrumentista, además del agudo sentido de responsabilidad y el interés por la exactitud al realizar todas las tareas.

- Establecer y conservar una relación funcional entre los diversos servicios y departamentos para la continuidad de la asistencia de enfermería.
- Asistir en el cuidado integral del paciente que será sometido al acto quirúrgico, controlando y monitorizando los principios de asepsia en el pre e intraoperatorio para garantizar la calidad de atención quirúrgica.
- Valorar y restablecer las funciones biológicas, evitando complicaciones en el postoperatorio inmediato.
- Suministrar adecuadamente los equipos, materiales e insumos médicos quirúrgicos a todos los servicios con la garantía de los principios de asepsia y bioseguridad.

ENFERMERA INSTRUMENTISTA II

Es el profesional de Enfermería encargada de supervisar que el quirófano esté limpio y ordenado. Conjuntamente con la enfermera instrumentista I prepara el material quirúrgico. Recibirá al paciente identificándolo, mitigando en lo posible su ansiedad y temor.

Las principales actividades de la enfermera instrumentista II son:

- Verificar el plan de operaciones y el tipo de intervenciones que se realizarán. En caso de no contar con enfermera de anestesia también preparará el equipo de anestesia, con el objetivo de disponer de todo lo necesario.
- Verificar que el quirófano esté preparado, montado y comprobando el funcionamiento de los diversos aparatos: sistemas de aspiración, bisturí eléctrico, luces, etc.
- Preparar la mesa de operaciones, verificando el correcto funcionamiento de los mecanismos de movimiento y los accesorios necesarios para cada intervención.

- Reunir y acomodar donde corresponda los elementos que se van a utilizar en la operación, así como los requeridos para el lavado de manos y el vestuario quirúrgico.
- Recibir al paciente y aplicar la lista de chequeo de cirugía segura al mismo comprobando su identificación y reuniendo la documentación y estudios complementarios requeridos. Comprobar que no lleve anillos, pulseras (objetos metálicos), lentes de contacto ni prótesis dentarias.
- Colaborar en la colocación del paciente en la mesa de operaciones.
- Colaborar con el anestesiólogo en la inducción anestésica y la preparación de la monitorización (si no hay enfermera de anestesia).
- Ayudar a vestir a la enfermera instrumentista I, entregando a la misma todos los elementos necesarios, actuando desde fuera del campo estéril.
- Controlar durante la intervención quirúrgica el correcto funcionamiento de los sistemas de aspiración, el bisturí eléctrico, las luces, etc.
- Encargarse de recoger, rotular y enviar las muestras de anatomía patológica así como los cultivos de secreciones producto de la cirugía para su análisis, debiendo cuidar adecuadamente su preservación.
- Participar con la enfermera instrumentista I en el conteo de gasas y compresas según los tiempos establecidos.
- Participar en el cuidado inmediato de drenajes, sondas y todo dispositivo invasivo colocado durante el acto quirúrgico.
- Cuidar al paciente en su traslado de la mesa de operaciones a la camilla de traslado hacia la unidad de recuperación post anestésica.
- Realizar las notas de enfermería en la historia clínica del paciente ya sea virtual o en físico.

2.3. Definición operacional de términos

Satisfacción del usuario: Es la respuesta expresada o emitida por el usuario quirúrgico en relación a la sensación de bienestar o complacencia con respecto a los cuidados que le brinda la enfermera durante su atención en la dimensión humana, oportuna, continua y segura. El cual será obtenido mediante una escala de Lickert modificada validada y será medido en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.

Calidad del cuidado: Está dada por todos los cuidados que brinda el profesional de enfermería al usuario sometido a intervención quirúrgica orientados a lograr la satisfacción del usuario.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de la investigación

El presente estudio es de nivel aplicativo debido a que se proponen mejores dentro de una realidad concreta, tipo cuantitativo ya que permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas del campo de la estadística, método descriptivo de corte transversal porque permite presentar los datos tal como se suscitan en un determinado tiempo y espacio.

3.2. Lugar de estudio

El presente estudio se realizará en el Hospital San Juan de Lurigancho, cuya ubicación se encuentra en la avenida Canto Grande s/n, altura del paradero 11 de San Juan de Lurigancho, en el distrito de San Juan de Lurigancho.

El Hospital de San Juan de Lurigancho, brinda atención médica por emergencia las veinticuatro horas del día, y la atención para los diversos servicios es de lunes a viernes de ocho de la mañana a seis de la tarde, y los días sábados de ocho de la mañana a doce del mediodía.

Los servicios y programas que se ofrecen a los usuarios en el hospital son: medicina, odontología, obstetricia, psicología, nutrición, programa de

tuberculosis, traumatología, cirugía, terapia física y rehabilitación, ginecología, etc. Además de las áreas de hospitalización de: pediatría, medicina, cirugía, ginecología, neumología, neonatología, cuidados intensivos y dos salas de operaciones con sus respectivas unidades de recuperación post anestésica para pacientes de cirugías programadas como de emergencias.

En el servicio de Sala de Operaciones, encontramos profesionales de enfermería quienes brindan cuidados al paciente quirúrgico antes, durante y después de realizada la cirugía en las áreas de Sala de Operaciones y Recuperación post anestésica. El servicio de Sala de Operaciones se divide en las siguientes áreas:

- Sala de Operaciones: Es el área donde el profesional de enfermería brinda atención al usuario inmediatamente antes de su ingreso al quirófano, durante su estancia en el quirófano e inmediatamente después de su salida del quirófano. El hospital cuenta con dos salas.
 - Sala de Operaciones 1: Es el ambiente donde se llevan a cabo cirugías programadas de todas las especialidades que maneja el hospital, cuenta con un (01) quirófano equipado para cirugías convencionales y video cirugías. Se encuentra en el área de Gineco Obstetricia.
 - Sala de Operaciones 2: Es un ambiente donde se llevan a cabo cirugías de emergencia, cuenta con un (01) quirófano operativo y equipado para cirugías convencionales y videocirugías. Se encuentra en el área de emergencia.
- Recuperación post anestésica: Es donde la enfermera brinda cuidados inmediatos luego de un acto quirúrgico al usuario hasta que este se

recupere de la anestesia, general, regional o local que se le haya administrado.

Los responsables del servicio son médicos anestesiólogos (jefe), el coordinador de enfermería tiene a cargo 22 licenciados y 12 técnicos de enfermería. El horario de atención es de 24 horas, de lunes a domingo incluyendo los feriados.

3.3. Población de estudio

La población total se encuentra conformada por 140 usuarios que fueron ingresados al servicio de sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho que corresponden a pacientes sometidos a cirugías con anestesia regional o local.

3.4. Unidad de análisis

Usuarios que reciban cuidados por enfermeras en sala de operaciones.

3.5. Muestra y muestreo

La muestra fue obtenida mediante el muestreo probabilístico de proporciones simple para una población finita aleatoria simple conformada por 41 usuarios. (Ver ANEXO “4”).

3.6. Criterios de selección

3.6.1. Criterios de Inclusión:

- Usuarios que hayan recibido atención por parte de la enfermera (o).

- Usuarios que se encuentren en condiciones de alta del servicio de Sala de Operaciones (aptos para continuar sus cuidados en el área de hospitalización).
- Usuarios a los que se les haya administrado anestesia regional o local.
- Usuarios lúcidos, orientados en tiempo, espacio y persona (LOTEP).
- Usuarios que sean mayores de 18 años de ambos sexos.
- Usuarios que se encuentren sin procedimientos complejos que impidan expresarse verbalmente.
- Usuarios que voluntariamente acepten participar en el estudio.

3.6.2. Criterios de Exclusión:

- Usuarios en los que su cirugía sea suspendida.
- Usuarios menores de edad.
- Usuarios que no deseen participar del estudio.

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la entrevista con el objetivo de obtener datos, los mismos que serán recogidos utilizando como instrumento un formulario tipo escala de Lickert modificado de autoría de Norma Edith Atencio Gonzales en el año 2013, el mismo que tiene la siguiente estructura: presentación, instrucciones, datos generales y datos específicos. (Ver ANEXO “2”).

La Validez de contenido y constructo del instrumento se realizó a través del Juicio de Expertos, siendo procesados los resultados en la Tabla de Concordancia y Prueba Binomial. Posteriormente se llevó a cabo la prueba piloto para determinar la validez mediante la prueba de ítems test de correlación de Pearson (Ver ANEXO “7”) y para la confiabilidad estadística se aplicó la prueba de Alfa de Crombach (Ver ANEXO “8”).

Para llevar a cabo el estudio de investigación se realizaron los trámites administrativos correspondientes mediante la presentación de un oficio dirigido a la Dirección del Hospital San Juan de Lurigancho con el propósito de obtener la autorización oficial y facilidades pertinentes para la ejecución del estudio. Posterior a ello, se realizaron las coordinaciones pertinentes con la enfermera coordinadora de servicio de sala de operaciones a fin de recolectar los datos los días de lunes a sábados de la semana en horarios de 8:00 am a 8:00 pm por un periodo de tres semanas durante los meses de octubre a diciembre del 2016, considerando de 15 a 20 minutos por unidad de análisis para la aplicación del instrumento previo consentimiento informado de los sujetos de estudio (Ver ANEXO “3”). Luego de la recolección, éstos fueron procesados previa elaboración de la tabla de códigos y la tabla matriz (Ver ANEXOS “5” y “6”). Los resultados fueron presentados en gráficos y/o tablas estadísticas para su respectivo análisis e interpretación.

3.8. Procedimientos para el análisis e interpretación de la información

Para la medición de la variable se utilizó la escala de Stanones, la frecuencia absoluta y porcentajes, valorándose en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho (Ver ANEXO “9”). Finalmente la interpretación de datos se realizó de acuerdo a la base teórica, que sustenta la investigación.

Satisfacción del usuario:

| | | |
|-------------------------|---|---------------------|
| Satisfecho | : | Mayor a 85 puntos. |
| Medianamente satisfecho | : | 63 – 84 puntos. |
| Insatisfecho | : | Menos de 62 puntos. |

Satisfacción del usuario en la dimensión humana:

| | | |
|-------------------------|---|---------------------|
| Satisfecho | : | Mayor a 21 puntos. |
| Medianamente satisfecho | : | 13 – 20 puntos. |
| Insatisfecho | : | Menos de 12 puntos. |

Satisfacción del usuario en la dimensión oportuna:

| | | |
|-------------------------|---|---------------------|
| Satisfecho | : | Mayor a 29 puntos. |
| Medianamente satisfecho | : | 19 – 28 puntos. |
| Insatisfecho | : | Menos de 12 puntos. |

Satisfacción del usuario en la dimensión continua:

| | | |
|-------------------------|---|---------------------|
| Satisfecho | : | Mayor a 22 puntos. |
| Medianamente satisfecho | : | 15 – 21 puntos. |
| Insatisfecho | : | Menos de 14 puntos. |

Satisfacción del usuario en la dimensión segura:

| | | |
|-------------------------|---|---------------------|
| Satisfecho | : | Mayor a 20 puntos. |
| Medianamente satisfecho | : | 15 – 19 puntos. |
| Insatisfecho | : | Menos de 14 puntos. |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de la recolección y procesamiento de los datos, los resultados se presentaron en cuadros y/o gráficos estadísticos, para su respectivo análisis e interpretación.

4.1. Resultados

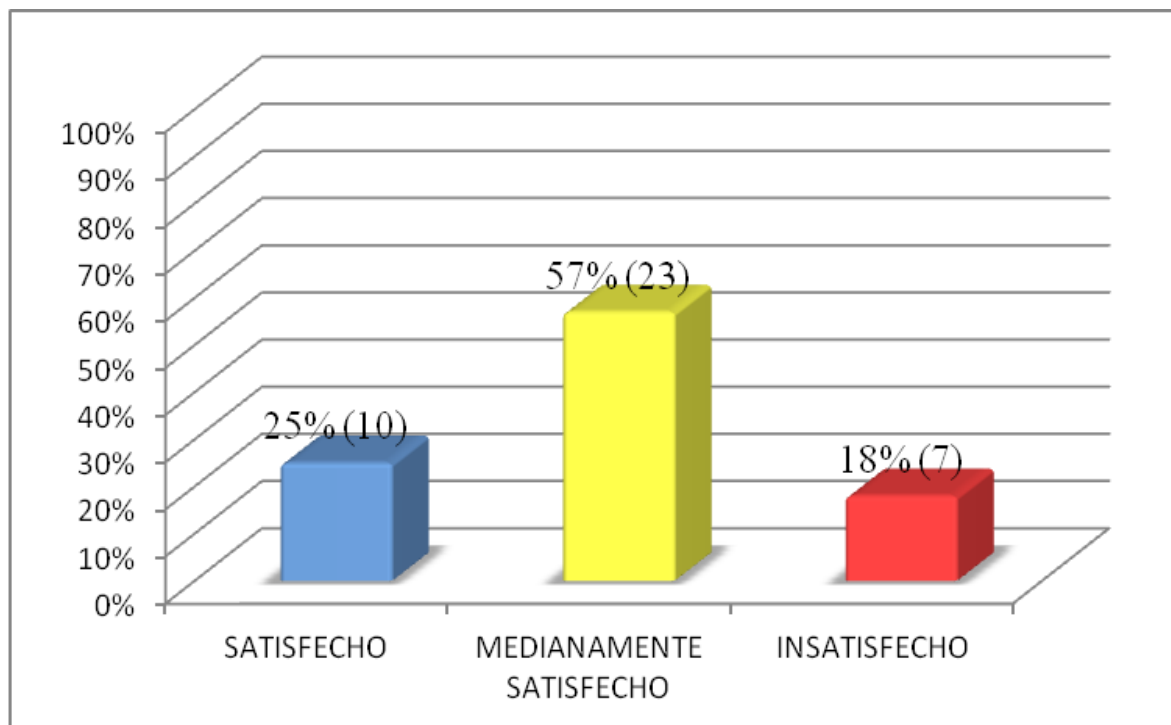
DATOS GENERALES

Del total de encuestados 100% (40), se tiene que 66% (26) se encuentran dentro del rango de 21 a 40 años, 29% (12) entre 41 a 60 años y 5% (2) mayores de 61 años; 68% (27) son de sexo femenino y 32% (13) de sexo masculino; 50% (20) tienen secundaria completa, 32% (13) tienen educación superior y 18% (7) educación primaria. (Ver ANEXO “10”).

De lo expuesto podemos concluir que el mayor porcentaje de pacientes son adultos jóvenes y maduros ya que tienen de 21 a 40 años, son de sexo femenino y la mayoría tiene educación secundaria.

DATOS ESPECÍFICOS

GRÁFICO N° 1
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL
CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN EL SERVICIO DE
SALA DE OPERACIONES DEL HSJL
LIMA – PERÚ
2016

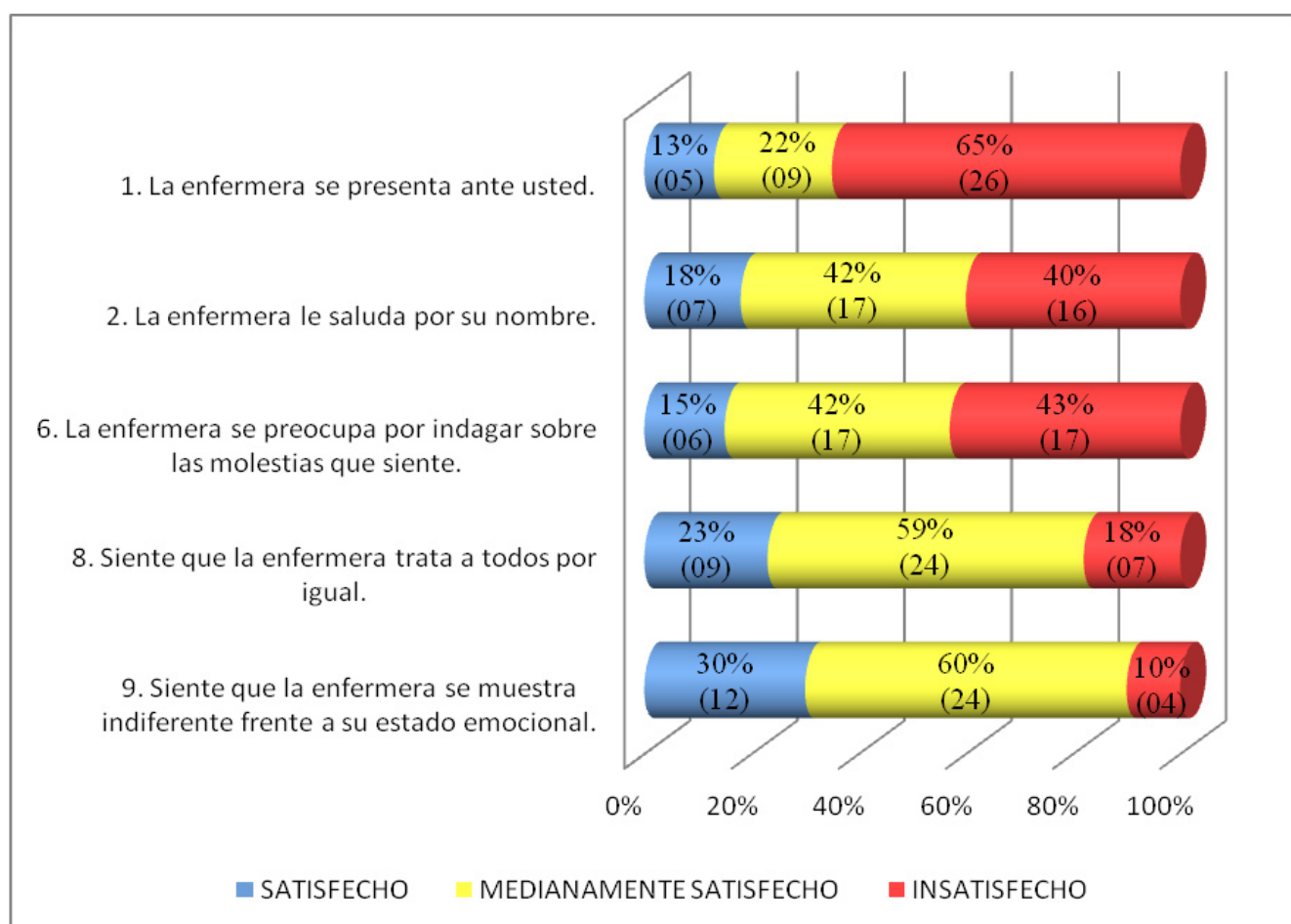


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del HSJL, del 100% (40), 57% (23) están medianamente satisfechos, 25% (10) satisfechos y 18% (7) insatisfechos. Los aspectos medianamente satisfechos están dados porque 77% (31) refieren que la enfermera no le explica para qué sirven los medicamentos durante su administración y que no acude de inmediato cuando siente molestias (dolor, náuseas), 72% (29) considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano y no le orienta sobre la continuidad de sus cuidados durante su estancia

hospitalaria, y 67% (27) de los usuarios refieren que la enfermera no cuida de su intimidad al momento de realizar sus cuidados; los satisfactorios se refieren a que 43% (17) mencionan que la enfermera le controla las funciones vitales, 38% (15) refieren que la enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado al quirófano y 33% (13) mencionan que el lenguaje que utiliza la enfermera es comprensible, la enfermera revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden y que la enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos; y finalmente los insatisfechos porque 65% (26) refiere que la enfermera no se presenta ante el usuario, 50% (20) refiere que la enfermera no le orienta sobre los procedimientos que debe de realizarse antes de ingresar al quirófano y 48% (19) manifiestan que la enfermera no le explica sobre el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar.

GRÁFICO N° 2
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL
CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN HUMANA
POR ÍTEMS EN EL SERVICIO DE SALA DE OPERACIONES
DEL HSJL
LIMA – PERÚ

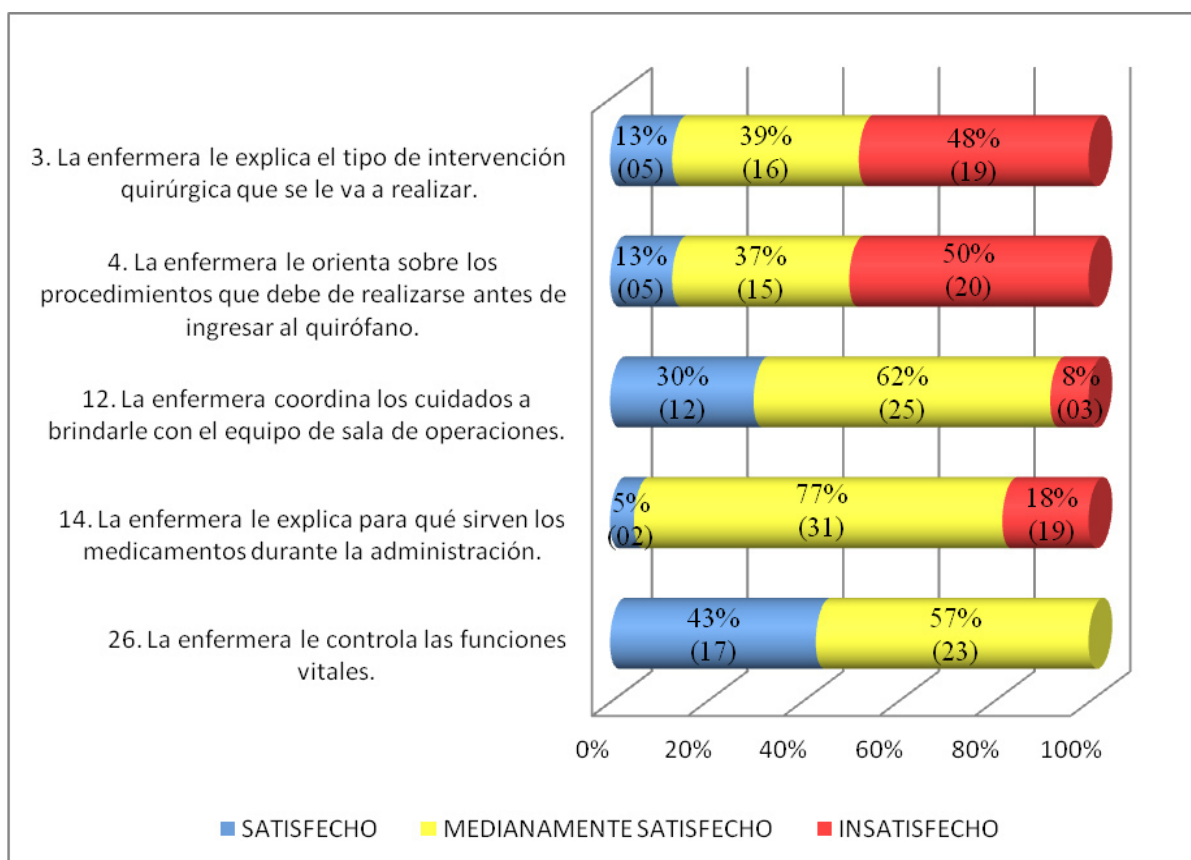


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

Respecto al nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión humana por ítems, del 100% (40), 60% (24) están medianamente satisfechos, 25% (10) insatisfechos y 15% (6) satisfechos. Los ítems medianamente satisfechos se refiere a que 60% (24) siente que la enfermera se muestra indiferente respecto a su estado emocional y 59% (24) siente que la enfermera no trata a todos por igual, lo insatisfechos está dado porque 65% (26) la enfermera no se presenta ante el

usuario y 43% (17) la enfermera no se preocupa por indagar sobre las molestias que siente el mismo, y lo satisfecho porque 30% (12) siente que la enfermera no se muestra indiferente frente a su estado emocional y 23% (09) refieren que la enfermera si trata a todos los pacientes por igual.

GRÁFICO N° 3
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL
CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN
OPORTUNA POR ÍTEMS EN EL SERVICIO DE SALA DE
OPERACIONES DEL HSJL
LIMA – PERÚ

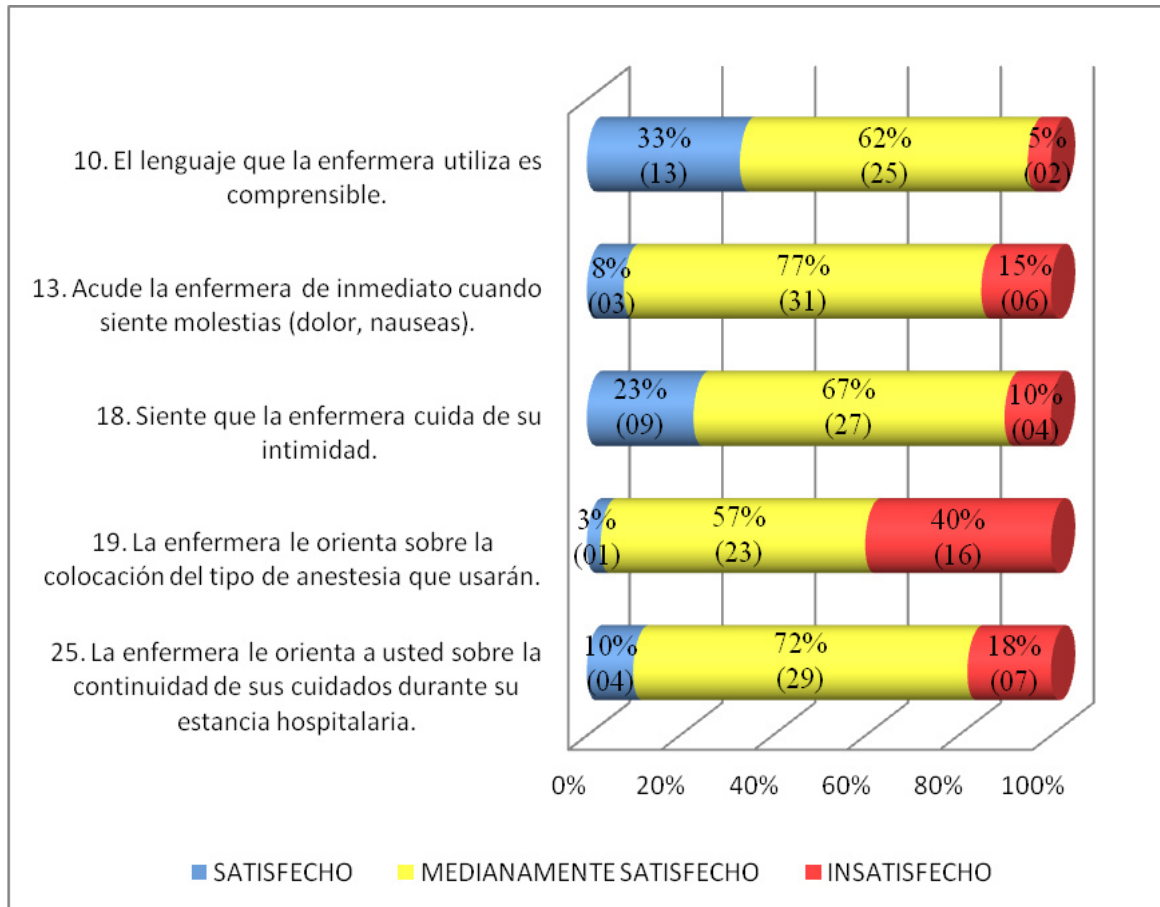


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

Sobre el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión oportuna por ítems, del 100% (40), 57% (23) están medianamente satisfechos, 23% (9) satisfechos y 20% (8) insatisfechos. Los ítems medianamente satisfechos esta dado porque 77%

(31) manifiesta que la enfermera no le explica para qué sirven los medicamentos y 62% (25) refieren que la enfermera no coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones; lo satisfecho porque 43% (17) refieren que la enfermera le controla las funciones vitales y 30% (12) refieren que la enfermera si coordina los cuidados a brindarle por el equipo de sala de operaciones; y lo insatisfecho porque 50% (20) refieren que la enfermera no le orienta sobre los procedimientos que debe realizarse antes de ingresar al quirófano y 48% (19) manifestaron que la enfermera no le explica el tipo de intervención quirúrgica a realizar.

GRÁFICO N° 4
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL
CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN
CONTINUA POR ÍTEMS EN EL SERVICIO DE SALA DE
OPERACIONES DEL HSJL
LIMA – PERÚ

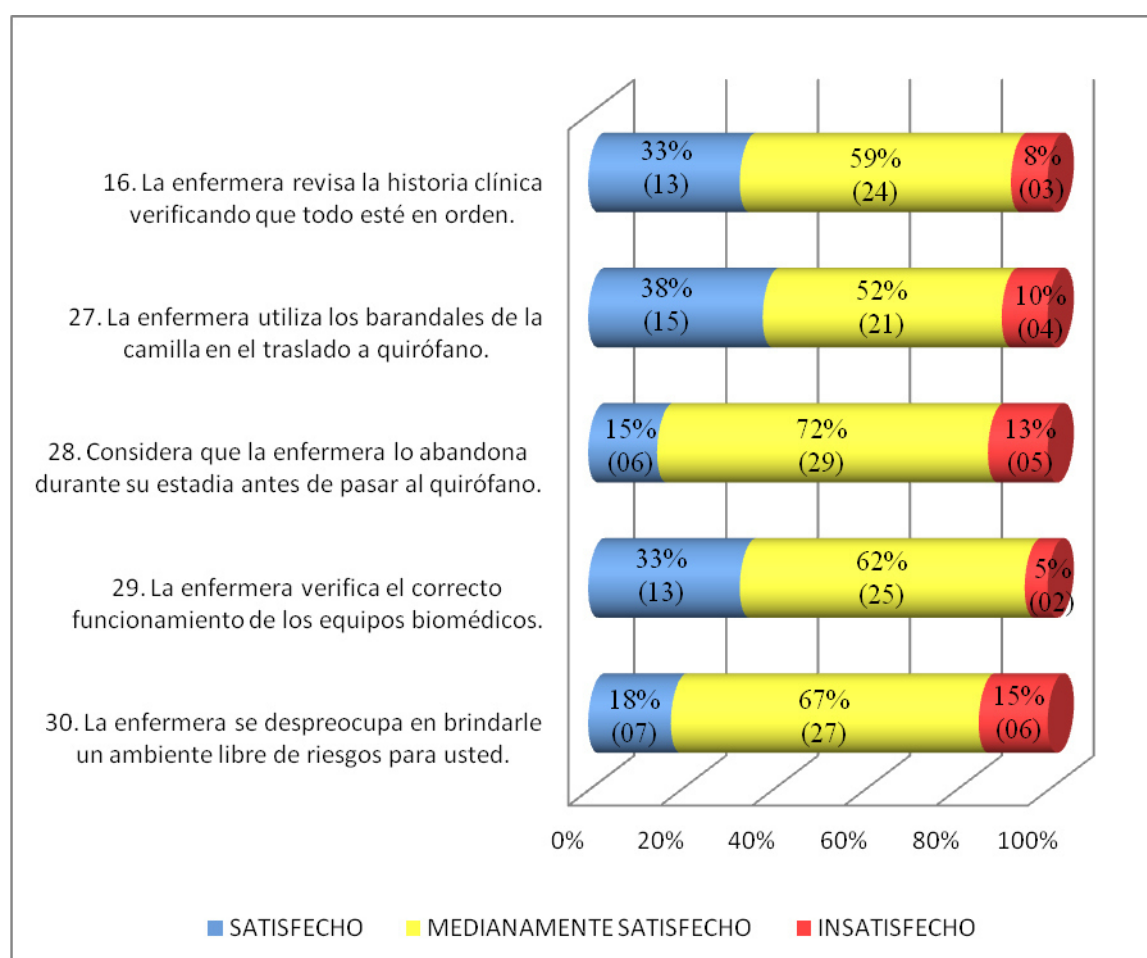


Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión continua por ítems, del 100% (40), 62% (25) están medianamente satisfechos, 20% (8) insatisfechos y 18% (7) satisfechos. Los ítems medianamente satisfechos está dado por que 77% (31) manifiesta que la enfermera no acude de inmediato cuando este siente molestias como dolor o náuseas y 72% (29) sienten que la enfermera no le orienta sobre la continuidad de sus cuidados durante su estancia hospitalaria; lo insatisfecho se refiere a que 40% (16) sienten que la

enfermera no le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usarán en su cirugía; y lo satisfecho se refiere a que 33% (13) manifiesta que el lenguaje que utiliza la enfermera es comprensible.

GRÁFICO N° 5
NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL
CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN
SEGURA POR ÍTEMS EN EL SERVICIO DE SALA DE
OPERACIONES DEL HSJL
LIMA – PERÚ



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

Respecto al nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión segura por ítems, del 100% (40), 65% (26) están medianamente satisfechos, 18% (8) satisfechos y 17% (7)

insatisfechos. Los ítems medianamente satisfechos está referido a que 72% (29) sienten que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano, lo satisfecho está dado porque 38% (15) manifiesta que la enfermera utiliza los barandales de la camilla al trasladar al quirófano y 33% (13) refiere que la enfermera revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden y lo insatisfecho porque 15% (3) considera que la enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para el paciente.

4.2. Discusión

El avance científico y tecnológico, la globalización, y el cambio climatológico han producido serias modificaciones en el comportamiento de la sociedad y de las necesidades de las personas, donde la población se encuentra vulnerable a adquirir diversas enfermedades debido a las modificaciones biológicas, psicológicas y sociales consecuencia de los cambios orgánicos y funcionales. Viendo esta problemática se ha visto la necesidad del cuidado de la enfermera con calidad y calidez desde el primer momento que se da la relación Enfermero-Paciente, que es base principal para desarrollar una interacción afectiva, con equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad, buena comunicación y elaboración de diagnósticos precisos, cubriendo las necesidades biopsicosociales y espirituales del paciente.

La enfermera quirúrgica desde una perspectiva holística toma en consideración todas las dimensiones del individuo y su entorno, teniendo en cuenta las necesidades fisiológicas, psicológicas, sociales, culturales y espirituales del ser humano tratando de buscar la satisfacción de estas necesidades y ayudarlo en el logro de su bienestar en un momento tan trascendental como es someterse a una intervención quirúrgica.

Es así que los servicios de salud deben contar con unidades de sala de operaciones debidamente equipadas así como personal de salud especializado que contribuyan a proporcionar una calidad de atención que desemboque en la satisfacción del paciente por los cuidados proporcionados, en el proceso de recuperación y disminuya el riesgo a complicaciones.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) define a la calidad como "el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuado para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso".

Es así que Thora Kron, define a la calidad de atención como el grado en que los servicios de salud para los individuos y poblaciones incrementan la probabilidad de los resultados sanitarios deseados y sean consistentes con el crecimiento profesional; que el servicio sea eficiente, bien desempeñado, efectivo y apropiado; el cual debe estar de acuerdo a los estándares y la satisfacción de las expectativas del consumidor.

Donabedian define a la "calidad como la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del conocimiento y tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente". La Oficina Panamericana de la Salud (OPS) define la calidad en salud como el "conjunto de características de un bien o servicio que logran satisfacer las necesidades y expectativas del usuario o cliente", de esta manera nos hacen referencia a que la calidad de un servicio, en este caso el cuidado al paciente, es valorado por el mismo de una manera subjetiva, si no se satisfacen sus necesidades y no se colman sus expectativas, entonces no hay calidad, a pesar de que lo técnico haya sido alcanzado plenamente por el personal que lo brinda.

Es por ello que los usuarios que acuden a los servicios de salud esperan un trato amable, con calidez y calidad de parte de los profesionales de la salud quienes les brindan sus cuidados, es por ellos que el profesional de enfermería debe destacar por brindar al usuario que va a ser sometido a cirugía un cuidado humanizado con calidez basado en valores como el respeto, la responsabilidad y la comunicación afectiva, efectiva y empática para poder transmitirle información de interés para el usuario durante los cuidados en la interacción enfermera – paciente, como informar al paciente sobre para qué es usado los medicamentos que se utilizan en el paciente durante su administración y de esta manera establecer una relación profesional adecuada orientada a proporcionar un ambiente de colaboración entre enfermera y usuario y de esta manera satisfacer sus necesidades con respecto al cuidado de su salud.

Atencio González Edith; (2013) concluye que *El nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero en el Centro Quirúrgico en su mayoría es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que expresan que la enfermera le saluda por el nombre, le orienta para evitar complicaciones en la recuperación, soluciona sus dudas, utiliza los barandales de la camilla al trasladar al quirófano; no muestra interés sobre su estado de salud, no le orienta sobre el tipo de anestesia que usaran y los efectos de esta, se despreocupa por el sangrado de la herida operatoria, y lo abandona durante su estancia antes de pasar al quirófano; seguido de un mínimo porcentaje que refiere que está satisfecho ya que la enfermera le controla las funciones vitales, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden y utiliza la enfermera un lenguaje comprensible.* Asimismo Gonzales García A. (2013) concluye que *la mayoría de los pacientes nivel de satisfacción medio referido a que la enfermera brinda educación sobre los cuidados que debe tener frente a su enfermedad, demora al llamado por dolor y en algunas ocasiones se muestra indiferente, lo llama por su nombre, lo saluda y se despide al retirarse, en algunas ocasiones respeta su privacidad en los procedimientos,*

muestra despreocupación por la limpieza de su ambiente. Castillejo Nieves A. (2010) concluye que la mayoría de los usuarios externos tienen una opinión de satisfacción baja con relación a la calidad de atención que brinda la enfermera al usuario externo, relacionado a que el usuario manifiesta que la enfermera no le brinda educación sobre los cuidados que debe tener frente a su recuperación, no se identifica como la profesional que lo va a atender, no le explica cómo es sala de operaciones, no le mostraron interés frente a sus temores y preocupaciones, no le mostraron interés frente al medicamento que le administraban, no le llamaron por su nombre, etc. Asimismo, Villajuan Reyes E. (2010) concluye que La mayoría de los pacientes presentan un nivel de satisfacción alto (60.7%), con tendencia a medio (29.3%), referido a que la enfermera cuida de ellos en todo momento desde su ingreso hasta su alta, cuida su intimidad, lo oriento sobre sus cuidados en el hogar; mientras que un mínimo porcentaje, bajo (10%) dado que la enfermera no se presentó con su nombre y no explico los procedimientos al paciente.

Por los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que el nivel de satisfacción en la mayoría de pacientes acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones es medianamente satisfecho a satisfecho referido a que la enfermera no le explica para qué sirven los medicamentos durante su administración y que no acude de inmediato cuando el usuario siente molestias como dolor o náuseas, el usuario considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano, no le orienta sobre la continuidad de sus cuidados durante su estancia hospitalaria y no cuida de su intimidad al momento de realizar sus cuidados; un porcentaje menor se muestra satisfecho ya que la enfermera le controla las funciones vitales, utiliza los barandales de la camilla en el traslado al quirófano, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden, verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos y utiliza un lenguaje comprensible; y un mínimo porcentaje significativo se muestra

insatisfecho ya que la enfermera no se presenta ante el usuario, no le orienta sobre los procedimientos que debe realizarse antes de ingresar al quirófano y no le explica sobre el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar. Lo cual podría afectar de alguna manera en el proceso de recuperación y predisponer al usuario a presentar complicaciones producto de la falta de educación al usuario y a su familia sobre su estado de salud y lo que conlleva un tratamiento quirúrgico para el mismo.

La calidad del cuidado en la dimensión humana, es un elemento que cumple un papel fundamental en los profesionales de salud para realizar un correcto desempeño a tener en cuenta en los aspectos biológicos, familiares, psicosociales, espirituales y el de acompañamiento, apoyo y soporte del usuario y su familia, considerando que están sufriendo física, moral y psicológicamente y por lo tanto esperan un trato cordial, comprensivo, solidario, compasivo y respetuoso del sufrimiento que lo hagan sentir que se encuentran preocupados por su bienestar y de esta manera brindar un cuidado de calidad, que debe cumplir el profesional de enfermería que se caracteriza por el conocimiento de las necesidades del paciente durante su intervención quirúrgica que genera en él angustia, miedo y ansiedad. Por lo que, se debe tratar al usuario con amabilidad, llamándolo por su nombre e intentar establecer una relación efectiva con él y su familia.

Por lo expuesto y los datos obtenidos en el estudio podemos concluir que el nivel de satisfacción en la mayoría de los usuarios acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión humana es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que los usuarios refieren sentir que la enfermera se muestra indiferente respecto a su estado emocional y que la enfermera no trata a todos por igual; un menor porcentaje refiere insatisfacción debido a que la enfermera no se presenta ante el usuario y no se preocupa por indagar sobre las molestias que siente el mismo; y un menor porcentaje

representativo refiere sentir que la enfermera trata a todos los pacientes por igual.

En la dimensión oportuna en el marco de la calidad del cuidado, se refiere a los cuidados que brinda la enfermera al usuario cada vez que él lo requiera y de acuerdo a sus necesidades y de esta manera asegurar su bienestar integral, como realizar los procedimientos en la fecha y hora indicada, administrar el tratamiento prescrito a la hora indicada y condicional cuando el usuario presente dolor, sensaciones nauseosas y otros, coordinar los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones, valorar oportunamente la herida operatoria y el sangrado del usuario, consultar al paciente por molestias, darle la oportunidad de formular y expresar sus necesidades, desarrollo de orientaciones educativas en prevención de riesgos involucrando al paciente y su familia.

Por los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión oportuna es medianamente satisfecho a satisfecho ya que manifiestan que la enfermera no le explica para qué sirven los medicamentos durante su administración y no coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones; un menor porcentaje refieren estar satisfechos ya que la enfermera le controla las funciones vitales; seguido de un porcentaje significativo que expresa que están insatisfechos ya que sienten que la enfermera no le orienta sobre los procedimientos que debe realizarse antes de ingresar al quirófano y que no les explica el tipo de intervención quirúrgica a realizar; lo cual puede repercutir en la calidad del cuidado que debe tener el paciente sometido a una intervención quirúrgica y conllevar al paciente a presentar complicaciones que puedan prolongar la estancia hospitalaria, elevando los costos y retardar el proceso de recuperación del usuario o paciente.

La calidad del cuidado continuo está dada por todos los cuidados que realiza el profesional de enfermería de manera permanente según las necesidades del paciente evitando el riesgo a complicaciones donde se brindarán educación al paciente sobre la naturaleza de su enfermedad y riesgos que presentan, así mismo la importancia de los tratamientos y procedimientos a los que está sometido, explicar aspectos relacionados a la dieta, valorar el estado de dependencia funcional continuamente y preocuparse por su mejoría. De esta manera, tenemos que debe coordinar con el equipo de sala de operaciones los cuidados a brindar al usuario antes de su intervención quirúrgica.

Por los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que la mayoría de los usuarios acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión continua tienen un nivel de satisfacción medianamente satisfecho a insatisfecho ya que manifiestan que la enfermera no acude de inmediato cuando este siente molestias como dolor o náuseas, sienten que la enfermera no le orienta sobre la continuidad de sus cuidados durante su estancia hospitalaria; un menor porcentaje refiere estar insatisfecho ya que la enfermera no le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usarán en su cirugía ; y un mínimo porcentaje significativo expresa que está satisfecho porque manifiestan que el lenguaje que utiliza la enfermera es comprensible.

La dimensión segura en la calidad del cuidado, está referida a los cuidados brindados por parte del profesional de enfermería que no representan riesgos para el paciente y que se fundamentan en conocimientos y prácticas adecuadas; como revisar la historia clínica verificando que todo esté en orden, utilizar los barandales de la camilla en el traslado al quirófano, verificar el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos; es decir, brindarle un ambiente libre de riesgos y brindarle seguridad al paciente durante su estancia hospitalaria.

Por los datos obtenidos en el estudio se puede concluir que la mayoría de los usuarios tienen un nivel de satisfacción en la dimensión segura acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera medianamente satisfechos a insatisfechos referido a que expresan que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano, un menor porcentaje refiere estar insatisfecho ya que consideran que la enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para el paciente y un mínimo porcentaje representativo refiere estar satisfecho porque manifiestan que la enfermera utiliza los barandales de la camilla al trasladar al paciente al quirófano y revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Las conclusiones derivadas del presente estudio son:

El nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en el servicio de sala de operaciones en su mayoría es medianamente satisfecho a satisfecho ya que expresan que la enfermera no le explica para qué sirven los medicamentos durante su administración y que no acude de inmediato cuando el usuario siente molestias como dolor o náuseas, el usuario considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano, no le orienta sobre la continuidad de sus cuidados durante su estancia hospitalaria y no cuida de su intimidad al momento de realizar sus cuidados; un porcentaje menor se muestra satisfecho ya que la enfermera le controla las funciones vitales, utiliza los barandales de la camilla en el traslado al quirófano, revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden, verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos y utiliza un lenguaje comprensible; y un mínimo porcentaje significativo se muestra insatisfecho ya que la enfermera no se presenta ante el usuario, no le orienta sobre los procedimientos que debe realizarse antes de ingresar al quirófano y no le explica sobre el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar.

En cuanto al nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión humana la mayoría manifiesta que es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que refieren que la enfermera se muestra indiferente respecto a su estado emocional y que la enfermera no trata a todos por igual; un menor porcentaje refiere insatisfacción debido a que la enfermera no se presenta ante el usuario y no se preocupa por indagar sobre las molestias que siente el mismo; y un menor porcentaje representativo refiere sentir que la enfermera trata a todos los pacientes por igual.

Respecto al nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión oportuna la mayoría manifiesta que es medianamente satisfecho a satisfecho ya que la enfermera no le explica para qué sirven los medicamentos durante su administración y no coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones; un menor porcentaje refieren estar satisfechos ya que la enfermera le controla las funciones vitales; seguido de un porcentaje significativo que expresa que están insatisfechos ya que sienten que la enfermera no le orienta sobre los procedimientos que debe realizarse antes de ingresar al quirófano y que no les explica el tipo de intervención quirúrgica a realizar.

Sobre el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión continua la mayoría expresa que es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que la enfermera no acude de inmediato cuando este siente molestias como dolor o náuseas, sienten que la enfermera no le orienta sobre la continuidad de sus cuidados durante su estancia hospitalaria; un menor porcentaje refiere estar insatisfecho ya que la enfermera no le orienta sobre la colocación del tipo de anestesia que usarán en su cirugía ; y un mínimo porcentaje significativo expresa que está satisfecho porque manifiestan que el lenguaje que utiliza la enfermera es comprensible.

En cuanto al nivel de satisfacción de los usuarios acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión segura la mayoría manifiesta que es medianamente satisfecho a insatisfecho ya que sienten que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar al quirófano, un menor porcentaje refiere estar insatisfecho ya que consideran que la enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para el paciente y un mínimo porcentaje representativo refiere estar satisfecho porque manifiestan que la enfermera utiliza los barandales de la camilla al trasladar al paciente al quirófano y revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden.

5.2. Recomendaciones

- ▶ Que el departamento de Enfermería y el servicio de sala de operaciones elabore y/o diseñe estrategias de mejora en la calidad de atención del profesional de enfermería al paciente sometido a cirugía.
- ▶ Realizar estudios similares con una población similar en relación a la opinión sobre la satisfacción de los usuarios de una institución privada y realizar una comparación.
- ▶ Realizar estudios con enfoque cualitativo

5.3. Limitaciones

- ▶ Las limitaciones del presente estudio están dadas por que los resultados y conclusiones sólo son válidos para la población de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. COL., S. R. (2010). *Ponències i Jornades: Rosa Suñol i Àlvar Net. La calidad de atención*. Brasil.
2. LURIGANCHO, M. D. (2015). *Datos estadísticos del Servicio de Sala de Operaciones*. Perú.
3. COL., D. L. (Colombia, 2004). Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería. Vol. XXII, núm. 2. *Redalyc*, 128-137.
4. COL., A. D. (2012). Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. Instituto de Cardiología "Ignacio Chávez", México.
5. E., V. R. (2010). Nivel de satisfacción del paciente acerca del paciente acerca del cuidado enfermero que recibe en el servicio de cirugía de día en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. Tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM.
6. A., C. N. (2010). Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de Enfermería en Centro Quirúrgico en el Hospital de Apoyo "Victor Ramos Guardia". *Tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico UNMSM*. Perú.

7. A., G. G. (2013). Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía de adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. *Tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM*. Perú.
8. E., A. G. (2013). Nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo. *Tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM*. Perú.
9. COL., H. I. (2014). *Calidad y marketing de los servicios de salud*. Lima-Perú.
10. E., A. G. (2013). Nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC-Huancayo. *Tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM*. Perú.
11. PERÚ, M. D. (2009). *Documento técnico: Política nacional de calidad en salud*. Lima.
12. COL., O. V. (2009). Manual de la evaluación de la calidad del servicio de enfermería. *Estrategia para su aplicación, 2º Edición.*, 8-9. México: Editorial Panamericana.
13. PERÚ, M. D. (2000). *Normas técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de las unidades de Centro Quirúrgico*. Perú.

14. PERÚ, M. D. (2009). *Manual de organización y funciones del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital San Juan de Lurigancho*. Perú.
15. CARINA, R. M. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Revista Redalyc*, núm. 3, 139-156.

BIBLIOGRAFÍA

1. ALVAREZ DE LA ROSA A. Y COL. Satisfacción de los pacientes hospitalizados con la atención de enfermería. En trabajo de investigación en el Instituto de Cardiología “Ignacio Chávez”. México; 2012.
2. ATENCIO GONZALES EDITH. Nivel de satisfacción del paciente adulto acerca del cuidado Enfermero en el Centro Quirúrgico del HRDCQ-DAC – Huancayo. En tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM; 2013.
3. CASTILLEJO NIEVES A. Nivel de satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de Enfermería en Centro Quirúrgico en el Hospital de Apoyo “Víctor Ramos Guardia”. En tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM; 2010.
4. DE LOS RIOS CASTILLO J. Y COL. Algunas consideraciones en el análisis del concepto: satisfacción del paciente. Investigación y Educación en Enfermería, vol. XXII, núm. 2, septiembre, 2004, pp. 128- 137. En Revista Redalyc. Colombia; 2004
5. GONZÁLES GARCÍA A. Nivel de satisfacción de los pacientes sobre los cuidados que brinda el profesional de enfermería en el servicio de cirugía de adultos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. En tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM; 2013.

6. H. IZAGUIRRE MANUEL Y COL. Calidad y marketing de los servicios de salud. Lima – Perú; 2014. Págs. 22-27.
7. MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ. Documento técnico: Política nacional de calidad en salud. Lima; 2009.
8. MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ – HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. Datos estadísticos del Servicio de Sala de Operaciones. Perú; 2015.
9. MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES (MOF) del servicio de Centro Quirúrgico del Hospital Cayetano Heredia. Perú; 2009.
10. MINISTERIO DE SALUD DEL PERÚ. Normas técnicas para proyectos de arquitectura y equipamiento de las unidades de Centro Quirúrgico. Perú; 2000.
11. ORTEGA VARGAS MARIA CAROLINA Y COL. Manual de la evaluación de la calidad del servicio de enfermería. *Estrategias para su aplicación 2º Edición*. Editorial Panamericana. México; 2009. Págs. 8-9.
12. REY MARTÍN CARINA. La satisfacción del usuario: un concepto en alza. Revista Redalyc núm. 3, 2000, pp. 139 – 153. España; 2000.
13. SUÑOL ROSA Y COL. Ponències i Jornades: Rosa Suñol i Àlvar Net. La calidad de atención. Brasil; 2010.

14. VILLAJUAN REYES E. Nivel de satisfacción del paciente acerca del cuidado enfermero que recibe en el servicio de cirugía de día en el Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen. En tesis para obtener el título de enfermera especialista en Centro Quirúrgico, UNMSM; 2010.

ANEXOS

1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE
2. INSTRUMENTO
3. CONSENTIMIENTO INFORMADO
4. DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA
5. TABLA DE CÓDIGOS DEL INSTRUMENTO
6. TABLA MATRIZ DE DATOS
7. VALIDEZ DEL INSTRUMENTO
8. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
9. MEDICIÓN DE LA VARIABLE
10. DATOS GENERALES DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

11. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016
12. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA POR DIMENSIONES EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016
13. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN HUMANA POR ÍTEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016
14. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN OPORTUNA POR ÍTEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016
15. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN CONTINUA POR ÍTEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016
16. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN SEGURA POR ÍTEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO. 2016

ANEXO 1

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LA VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | VALOR FINAL |
|---|--|--|--|--|--|
| NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA | <p>Es el conjunto de acciones basadas en conocimientos científicos y principios bioéticos que brinda la Enfermera al usuario para satisfacer sus necesidades en sus cuatro dimensiones. (Biopsicosocial y espiritual).</p> <p>Es un proceso de recolección de información relevante sobre el cuidado integral que recibe el usuario.</p> | <p>Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado brindado por la Enfermera, son expresiones de bienestar manifestadas por los pacientes después de ser intervenidos quirúrgicamente. El cual será</p> | <p>1. HUMANA: El bienestar del alma solo puede obtenerse cuando se ha garantizado el del cuerpo. Papel fundamental que debe cumplir el personal de salud.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Respeto, amabilidad. - Interés por sus necesidades afectivas. - Paciencia y buen humor. - Escuchar y responder. - Fortalecimiento de la autoestima. - Preparación psicológica del paciente. | <p>Satisfecho</p> <p>Medianamente satisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| | <p>Para tener éxito en la satisfacción del paciente es indispensable establecer una buena comunicación, trato humanizado y calidad de los cuidados que depende de muchos factores como: La actitud del propio profesional de Enfermería.</p> <p>Medir la satisfacción del usuario constituye un elemento importante, que permite evaluar el nivel de calidad en el actuar de la Enfermera.</p> | <p>obtenido mediante una escala de Lickert modificada validada y será medido en satisfecho, medianamente satisfecho e insatisfecho.</p> | <p>2. OPORTUNA:</p> <p>Cuando los cuidados son brindados cada vez que el paciente lo requiere y de acuerdo a sus necesidades.</p> <p>3. CONTINUA:</p> <p>Es toda atención sin interrupción y en forma permanente según las necesidades del paciente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Identificación del paciente. - Verificación del sitio quirúrgico. - Verificar el consentimiento informado y los informes que incluyen: procesos diagnósticos y esenciales. - Cumplimiento de los principios de asepsia. - Atención sin interrupción y en forma permanente. | |
|--|--|---|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | <p>4. SEGURA:</p> <p>Orientada a la atención sin riesgo para el paciente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Control y seguridad ambiental. - Colocación en posición adecuada de acuerdo a los principios fisiológicos. - Atención sin riesgos para el paciente. - Accidentes sufridos durante la intervención quirúrgica. | |
|--|--|--|--|--|--|

ANEXO 2

INSTRUMENTO – NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

PRESENTACIÓN

Buenos días, mi nombre es Susana Vanessa Cárdenas García, soy Licenciada en Enfermería, me encuentro realizando un estudio de investigación con el fin de obtener información sobre el nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en centro quirúrgico. Para lo cual solicito su colaboración a través de sus respuestas sinceras y veraces expresándole que es de carácter anónimo y confidencial. Agradezco anticipadamente su participación.

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentará una serie de enunciados para lo cual le pedimos que conteste a cada uno de ellos según sea conveniente, marcando con un aspa (x) cada pregunta.

I.DATOS GENERALES:

A. Edad:

B. Sexo F M

C. Grado de instrucción:

a. Analfabeto: _____

b. Primaria: _____

c. Secundaria: _____

d. Superior: _____

II.DATOS ESPECÍFICOS:

A continuación se le entrevistará en base a las preguntas que se enuncian en el presente listado, al lado de ellos se marcará la frecuencia con la que realiza la enfermera en Centro Quirúrgico dichas actividades y/o gestos de acuerdo a sus respuestas.

1. Nunca: Cuando nunca realiza esa actividad

2. Algunas veces: Cuando realiza esta actividad de vez en cuando

3. Frecuentemente: Cuando esa actividad la realiza la mayoría de veces

4. Siempre: Cuando esa actividad lo realiza siempre

| ITEMS | CRITERIOS A EVALUAR | | | |
|--|------------------------|---|---|---|
| 1. La enfermera se presenta ante usted | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. La enfermera le saluda por su nombre | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. La enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. La enfermera le orienta sobre los procedimientos que deben de realizarse antes de ingresar al quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. La enfermera muestra interés sobre su estado de salud | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. La enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. La enfermera soluciona sus diferentes dudas | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. Siente que la enfermera trata a todos por igual | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. El lenguaje que la enfermera utiliza es comprensible | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. La enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. Acude la enfermera de inmediato cuando siente alguna molestia (dolor, náuseas) | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. La enfermera le explica para qué sirven sus medicamentos durante su administración | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. Cuando usted ingresa al quirófano la enfermera se acerca con un gesto amable | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. La enfermera revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. La enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. Siente que la enfermera cuida de su intimidad | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. Antes de ingresar al quirófano la enfermera estuvo a su lado | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. Después de que sale de quirófano la enfermera se muestra atenta hacia el paciente | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. La enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. La enfermera participó de su traslado desde su ingreso hasta el quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. La enfermera le orienta a usted sobre la continuidad de sus cuidados | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. La enfermera le controla las funciones vitales | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 26. La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. Considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29. La enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para usted | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30. La enfermera le orienta a usted acerca de la anestesia que recibirá | 1 | 2 | 3 | 4 |

III. ¿Qué sugiere Usted para mejorar la atención de Enfermería en SALA DE OPERACIONES?

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada **Nivel de Satisfacción del Usuario acerca de la Calidad del Cuidado que brinda la Enfermera en Sala de Operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2016**

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizada adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

Estimado Usuario

La investigadora del estudio para el cual Usted ha manifestado su deseo de participar, habiendo dado su consentimiento informado, se compromete con usted a guardar la máxima confidencialidad de información, así como también le asegura que los hallazgos serán utilizados solo con fines de investigación y no le perjudican en lo absoluto.

ANEXO 4

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

La fórmula para el tamaño de la muestra es:

$$n = \frac{Z \times N \times pq}{N - 1 (d) + Z (pq)}$$

Donde:

n: Tamaño de muestra

Z: Nivel de confianza (95% = 1,96)

N: Población

p: Proporción de casos de la población que tienen las características que se desea estudiar.

q: 1 – p Proporción de individuos de la población que no tienen las características de interés y por tanto representa la probabilidad de obtener al azar un individuo sin esas características.

d: Margen de error permisible establecido por el investigador.

Reemplazando:

$$n = \frac{(1,96)(1,96)(140)(0,5)(0,5)}{139 (0,1)(0,1) + (1,96)(1,96)(0,5)(0,5)} = 57,1 = 57$$

Realizando los ajustes al instrumento se realiza la prueba piloto a fin de determinar la validez mediante la prueba de kuder:

$$N = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} = \frac{57}{1 + \frac{57}{140}} = \frac{57}{1.407} = 40.5 = 41$$

ANEXO 5

TABLA DE CÓDIGOS DEL INSTRUMENTO

DATOS GENERALES

| | |
|----------------------|--|
| Edad | De 21 a 40 (1) De 41 a 60 (2) De 61 a más (3) |
| Sexo | Femenino (1) Masculino (2) |
| Grado de instrucción | Analfabeto (1) Primaria (2) Secundaria (3) Superior (4) |

DATOS ESPECÍFICOS

| ITEMS | CRITERIOS A EVALUAR | | | |
|--|------------------------|---|---|---|
| 1. La enfermera se presenta ante usted | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. La enfermera le saluda por su nombre | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. La enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. La enfermera le orienta sobre los procedimientos que deben de realizarse antes de ingresar al quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. La enfermera muestra interés sobre su estado de salud | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. La enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. La enfermera soluciona sus diferentes dudas | 4 | 3 | 2 | 1 |

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| 8. Siente que la enfermera trata a todos por igual | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. El lenguaje que la enfermera utiliza es comprensible | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. La enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. Acude la enfermera de inmediato cuando siente alguna molestia (dolor, náuseas) | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. La enfermera le explica para qué sirven sus medicamentos durante su administración | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. Cuando usted ingresa al quirófano la enfermera se acerca con un gesto amable | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 16. La enfermera revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. La enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. Siente que la enfermera cuida de su intimidad | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. Antes de ingresar al quirófano la enfermera estuvo a su lado | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. Después de que sale de quirófano la enfermera se muestra atenta hacia el paciente | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. La enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. La enfermera participó de su traslado desde su ingreso hasta el quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. La enfermera le orienta a usted sobre la continuidad de sus cuidados | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. La enfermera le controla las funciones vitales | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. Considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29. La enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para usted | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30. La enfermera le orienta a usted acerca de la anestesia que recibirá | 1 | 2 | 3 | 4 |

ANEXO 6

TABLA MATRIZ DE DATOS

| S | HUMANA | | | | | | | | OPORTUNA | | | | | | | | | | CONTINUA | | | | | | | | SEGURA | | | | | | | | TOTAL | |
|----|--------|---|---|---|---|---|----|----|----------|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----------|----|----|----|----|----|----|----|--------|----|----|----|----|----|----|----|-------|-----|
| | 1 | 2 | 5 | 6 | 8 | 9 | 15 | Σ | 3 | 4 | 7 | 11 | 12 | 14 | 21 | 22 | 24 | 26 | Σ | 10 | 13 | 18 | 19 | 20 | 23 | 25 | Σ | 16 | 17 | 27 | 28 | 29 | 30 | Σ | | |
| 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 39 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 27 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 21 | 111 |
| 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 19 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 21 | 95 |
| 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 26 | 1 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 4 | 27 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 21 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 90 |
| 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 19 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 24 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 16 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 17 | 72 | |
| 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 23 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 23 | 75 | |
| 6 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 22 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 31 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 87 | |
| 7 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 14 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 16 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 13 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 12 | 54 | |
| 8 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 11 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 15 | 2 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 19 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 19 | 63 | |
| 9 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 21 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 28 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 24 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 89 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 26 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 17 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 13 | 71 | |
| 11 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 26 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 | 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 19 | 98 | |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 10 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 15 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 14 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 16 | 54 | |
| 13 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 25 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 16 | 74 | |
| 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 13 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 19 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 16 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 15 | 63 | |
| 15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 15 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 22 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 13 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 14 | 64 | |
| 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 15 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 57 | |
| 17 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 15 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 63 | |
| 18 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 11 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 21 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 18 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 14 | 64 | |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 11 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 20 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 13 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 59 | |
| 20 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 15 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 24 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 18 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 13 | 70 | |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 12 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 22 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 16 | 63 | |
| 22 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 16 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 20 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 17 | 69 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 23 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 18 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 24 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 20 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 18 | 80 |
| 24 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 19 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 28 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 21 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 19 | 87 |
| 25 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 21 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 36 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 25 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 1 | 17 | 99 |
| 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 68 |
| 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 18 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 13 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 16 | 58 |
| 28 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 26 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 50 |
| 29 | 2 | 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 14 | 1 | 1 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 22 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 20 | 72 |
| 30 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 18 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 30 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 20 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 | 16 | 84 |
| 31 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 21 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 16 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 70 |
| 32 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 17 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 23 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 19 | 92 |
| 33 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 17 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 19 | 67 |
| 34 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 14 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 22 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 15 | 69 |
| 35 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 17 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 27 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 24 | 92 |
| 36 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 17 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 23 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 16 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 73 |
| 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 11 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 19 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 17 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 17 | 64 |
| 38 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 18 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 25 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 17 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 2 | 18 | 78 |
| 39 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 18 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 19 | 69 |
| 40 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 12 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 17 | 61 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

ANEXO 7

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Se aplica la fórmula “R de Pearson” en cada uno de los ítems del instrumento según estructura.

$$R = \frac{N \sum (x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{[N (\sum x_i^2) - (\sum x_i)^2]^{1/2} [N (\sum y_i^2) - (\sum y_i)^2]^{1/2}}$$

| ÍTEMS | PEARSON | ÍTEMS | PEARSON | ÍTEMS | PEARSON |
|-------|---------|-------|---------|-------|---------|
| 1 | 0.27 | 11 | 0.59 | 21 | 0.58 |
| 2 | 0.44 | 12 | 0.71 | 22 | 0.64 |
| 3 | 0.53 | 13 | 0.57 | 23 | 0.69 |
| 4 | 0.50 | 14 | 0.24 | 24 | 0.49 |
| 5 | 0.64 | 15 | 0.58 | 25 | 0.68 |
| 6 | 0.59 | 16 | 0.72 | 26 | 0.52 |
| 7 | 0.61 | 17 | 0.49 | 27 | 0.39 |
| 8 | 0.70 | 18 | 0.48 | 28 | 0.03 |
| 9 | -0.37 | 19 | 0.41 | 29 | 0.53 |
| 10 | 0.63 | 20 | 0.67 | 30 | -0.22 |

Si $R > 0.20$, el instrumento es válido en cada uno de los ítems, excepto el ítem N° 9, 28 y 30 ya que no alcanzaron el valor deseado, sin embargo por su importancia en el estudio se conservan.

ANEXO 8

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento: Escala de Likert se procedió a utilizar la fórmula de **alfa – Crombach**.

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

$$K = 30$$

$$K - 1 = 29$$

$$S_i^2 = 17.54$$

$$S_t^2 = 135.23$$

Reemplazando en la expresión (1):

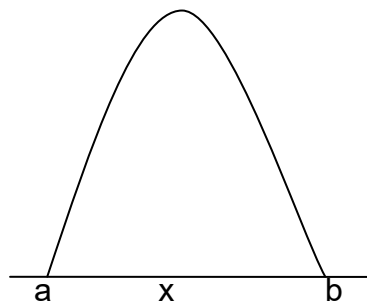
Se obtiene Alfa de Crombach = 0.90

Por lo tanto el instrumento es confiable.

ANEXO 9

MEDICIÓN DE LA VARIABLE

A. Categorización del nivel de Satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.



Desviación Estándar: $S = \sqrt{s_t^2} = 14.26$

Promedio: $X = \frac{\sum x}{n} = 73.45$

Satisfecho : Mayor a 85 puntos.

Medianamente Satisfecho : De 63 – 84 puntos.

Insatisfecho : Menor a 62 puntos.

B. Categorización del nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión humana en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

Desviación Estándar: $S = \sqrt{s_t^2} = 4.41$

Promedio: $X = \frac{\sum X}{n} = 16.20$

Satisfecho : Mayor a 21 puntos.

Medianamente Satisfecho : De 13 – 20 puntos.

Insatisfecho : Menor a 12 puntos.

C. Categorización del nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión oportuna en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

Desviación Estándar: $S = \sqrt{s_t^2} = 6.07$

Promedio: $X = \frac{\sum X}{n} = 23.80$

Satisfecho : Mayor a 29 puntos.

Medianamente Satisfecho : De 19 – 28 puntos.

Insatisfecho : Menor a 18 puntos.

D. Categorización del nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión continua en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

Desviación Estándar: $S = \sqrt{s_t^2} = 3.68$

Promedio: $X = \frac{\sum x}{n} = 18.03$

Satisfecho : Mayor a 22 puntos.

Medianamente Satisfecho : De 15 – 21 puntos.

Insatisfecho : Menor a 14 puntos.

E. Categorización del nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en la dimensión segura en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho.

Desviación Estándar: $S = \sqrt{s_t^2} = 2.76$

Promedio: $X = \frac{\sum x}{n} = 17.05$

Satisfecho : Mayor a 20 puntos.

Medianamente Satisfecho : De 15 – 19 puntos.

Insatisfecho : Menor a 14 puntos.

ANEXO 10

DATOS GENERALES DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

| DATOS | Nº | % |
|----------------------|----|-----|
| EDAD | | |
| DE 21 A 40 | 26 | 66 |
| DE 41 A 60 | 12 | 29 |
| DE 61 A MÁS | 2 | 5 |
| TOTAL | 40 | 100 |
| SEXO | | |
| FEMENINO | 27 | 68 |
| MASCULINO | 13 | 32 |
| TOTAL | 40 | 100 |
| GRADO DE INSTRUCCIÓN | | |
| ANALFABETO | 0 | 0 |
| PRIMARIA | 7 | 18 |
| SECUNDARIA | 20 | 50 |
| SUPERIOR | 13 | 32 |
| TOTAL | 40 | 100 |

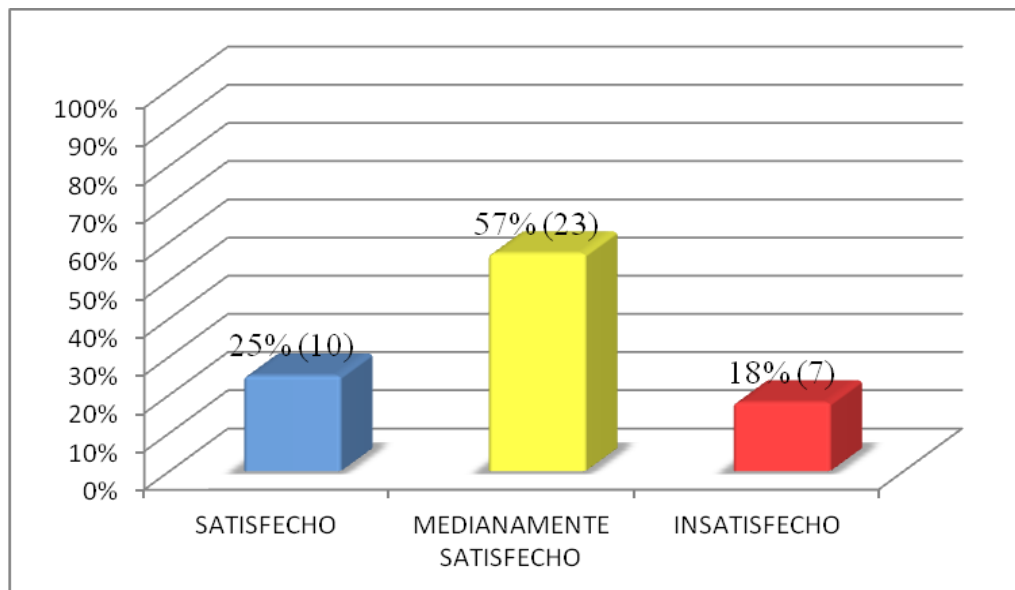
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

ANEXO 11

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

| NIVEL | Nº | % |
|-------------------------|----|------|
| SATISFECHO | 10 | 25% |
| MEDIANAMENTE SATISFECHO | 23 | 57% |
| INSATISFECHO | 7 | 18% |
| TOTAL | 40 | 100% |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016



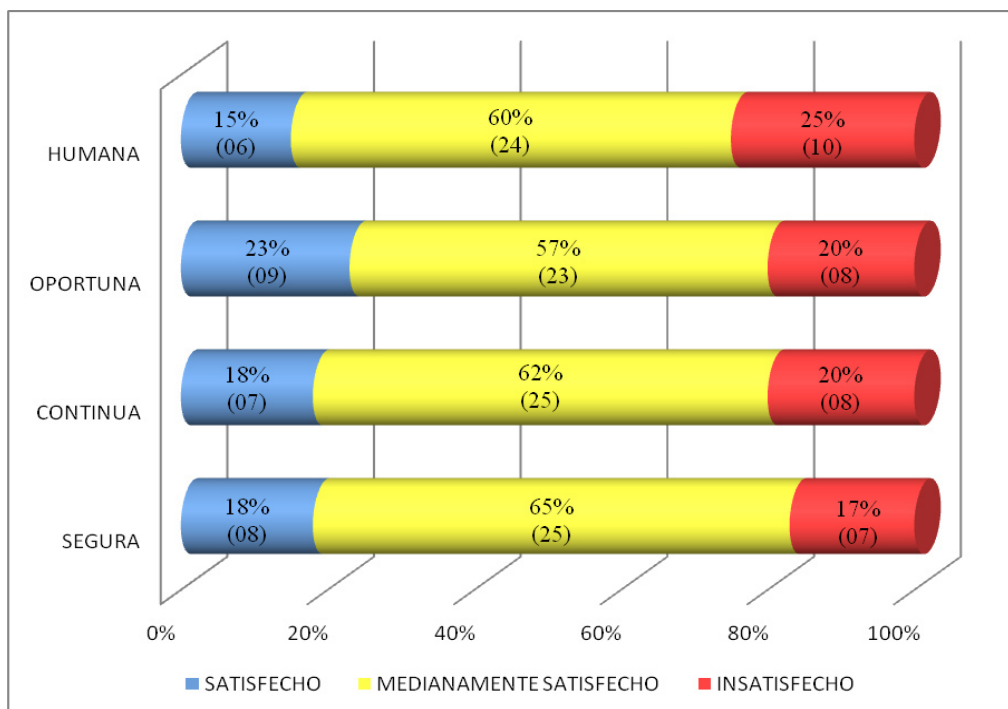
Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

ANEXO 12

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA POR DIMENSIONES EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

| DIMENSION | SATIFECHO | | MEDIANAMENTE SATISFECHO | | INSATISFECHO | | TOTAL | |
|-----------|-----------|----|-------------------------|----|--------------|----|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| HUMANA | 6 | 15 | 24 | 60 | 10 | 25 | 40 | 100 |
| OPORTUNA | 9 | 23 | 23 | 57 | 8 | 20 | 40 | 100 |
| CONTINUA | 7 | 18 | 25 | 62 | 8 | 20 | 40 | 100 |
| SEGURA | 8 | 18 | 25 | 65 | 7 | 17 | 40 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016



Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

ANEXO 13

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN HUMANA POR ITEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

| ITEMS | SATISFECHO | | MEDIANAMEN TE SATISFECHO | | INSATISFECHO | | TOTAL | |
|--|------------|----|--------------------------------|----|--------------|----|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 1. La enfermera se presenta ante usted | 5 | 12 | 9 | 23 | 26 | 65 | 40 | 100 |
| 2. La enfermera le saluda por su nombre | 7 | 17 | 17 | 43 | 16 | 40 | 40 | 100 |
| 5. La enfermera muestra interés sobre su estado de salud | 7 | 17 | 20 | 50 | 13 | 33 | 40 | 100 |
| 6. La enfermera se preocupa por indagar sobre las molestias que siente | 6 | 14 | 17 | 43 | 17 | 43 | 40 | 100 |
| 8. Siente que la enfermera trata a todos por igual | 9 | 22 | 24 | 60 | 7 | 18 | 40 | 100 |
| 9. Siente que la enfermera se muestra indiferente frente a su estado emocional | 12 | 30 | 24 | 60 | 4 | 10 | 40 | 100 |
| 15. Cuando usted ingresa al quirófano la enfermera se acerca con un gesto amable | 8 | 19 | 27 | 68 | 5 | 13 | 40 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

ANEXO 14

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN OPORTUNA POR ITEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

| ITEMS | SATISFECHO | | MEDIANAMEN TE SATISFECHO | | INSATISFE CHO | | TOTAL | |
|--|------------|----|--------------------------------|----|------------------|----|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 3. La enfermera explica el tipo de intervención quirúrgica que se le va a realizar | 5 | 12 | 16 | 40 | 19 | 48 | 40 | 100 |
| 4. La enfermera le orienta sobre los procedimientos que deben de realizarse antes de ingresar al quirófano | 5 | 12 | 15 | 38 | 20 | 50 | 40 | 100 |
| 7. La enfermera soluciona sus diferentes dudas | 6 | 14 | 25 | 63 | 9 | 23 | 40 | 100 |
| 11. La enfermera se preocupa sobre el sangrado de la herida operatoria | 5 | 12 | 24 | 60 | 11 | 28 | 40 | 100 |
| 12. La enfermera coordina los cuidados a brindarle con el equipo de sala de operaciones | 12 | 29 | 25 | 63 | 3 | 8 | 40 | 100 |
| 14. La enfermera le explica para qué sirven sus medicamentos durante su administración | 2 | 4 | 31 | 78 | 7 | 18 | 40 | 100 |

| | | | | | | | | |
|---|----|----|----|----|---|----|----|-----|
| 21. Después de que sale de quirófano la enfermera se muestra atenta hacia el paciente | 6 | 15 | 26 | 65 | 8 | 20 | 40 | 100 |
| 22. La enfermera le orienta para evitar complicaciones en la recuperación | 7 | 17 | 29 | 73 | 4 | 10 | 40 | 100 |
| 24. La enfermera le orienta a usted sobre la continuidad de sus cuidados | 6 | 15 | 26 | 65 | 8 | 20 | 40 | 100 |
| 26. La enfermera utiliza los barandales de la camilla en el traslado a quirófano | 17 | 42 | 23 | 58 | 0 | 0 | 40 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

ANEXO 15

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN CONTINUA POR ITEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

| ITEMS | SATISFECHO | | MEDIANAMENTE SATISFECHO | | INSATISFECHO | | TOTAL | |
|--|------------|----|-------------------------|----|--------------|----|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 10. El lenguaje que la enfermera utiliza es comprensible | 13 | 32 | 25 | 63 | 2 | 5 | 40 | 100 |
| 13. Acude la enfermera de inmediato cuando siente alguna molestia (dolor, náuseas) | 3 | 7 | 31 | 78 | 6 | 15 | 40 | 100 |
| 18. Siente que la enfermera cuida de su intimidad | 9 | 22 | 27 | 68 | 4 | 10 | 40 | 100 |
| 19. La enfermera lo protege de miradas o de corrientes de aire | 1 | 2 | 23 | 58 | 16 | 40 | 40 | 100 |
| 20. Antes de ingresar al quirófano la enfermera estuvo a su lado | 8 | 19 | 29 | 73 | 3 | 8 | 40 | 100 |
| 23. La enfermera participó de su traslado desde su ingreso hasta el quirófano | 4 | 10 | 30 | 75 | 6 | 15 | 40 | 100 |
| 25. La enfermera le controla las funciones vitales | 4 | 9 | 29 | 73 | 7 | 18 | 40 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016

ANEXO 16

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO ACERCA DE LA CALIDAD DEL CUIDADO QUE BRINDA LA ENFERMERA EN LA DIMENSIÓN SEGURA POR ITEMS EN SALA DE OPERACIONES DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO.2016

| ITEMS | SATISFECHO | | MEDIANAMENTE SATISFECHO | | INSATISFECHO | | TOTAL | |
|--|------------|----|-------------------------|----|--------------|----|-------|-----|
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| 16. La enfermera revisa la historia clínica verificando que todo esté en orden | 13 | 32 | 24 | 60 | 3 | 8 | 40 | 100 |
| 17. La enfermera le brinda un ambiente con una temperatura adecuada, limpio y ordenado | 7 | 17 | 33 | 83 | 0 | 0 | 40 | 100 |
| 27. Considera que la enfermera lo abandona durante su estadía antes de pasar a quirófano | 15 | 37 | 21 | 53 | 4 | 10 | 40 | 100 |
| 28. La enfermera verifica el correcto funcionamiento de los equipos biomédicos | 6 | 14 | 29 | 73 | 5 | 13 | 40 | 100 |
| 29. La enfermera se despreocupa en brindarle un ambiente libre de riesgos para usted | 13 | 32 | 25 | 63 | 2 | 5 | 40 | 100 |
| 30. La enfermera le orienta a usted acerca de la anestesia que recibirá | 7 | 17 | 27 | 68 | 6 | 15 | 40 | 100 |

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios de sala de operaciones del HSJL. 2016